



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ

Facultad : Administración y Negocios

Carrera : Administración de Negocios y Finanzas

Curso : Taller de Investigación - Administración, Banca y Finanzas

Profesor : RICHARD ENRIQUE CAMAN SANCHEZ

Tema : La rotación de personal de serenazgo de la Subgerencia de Serenazgo de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Miraflores, dentro del Plan Estratégico Distrital de Seguridad Ciudadana del año 2018 como un indicador de gestión

Integrantes : VELASQUEZ SANCHEZ, Miguel Wilder - Código 1512023

PORTAL SIHUIN, César Alberto - Código 1512089

Fecha : Lima, diciembre de 2018

ÍNDICE

PORTADA	I
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
RESUMEN.....	VI
ABSTRACT	VII
INTRODUCCIÓN.....	VIII
MATRÍZ DE CONSISTENCIA	XIX
 CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	1
1.1 Antecedentes	2
1.1.1 Investigaciones Nacionales	3
1.1.2 Investigaciones Internacionales	16
1.2 Justificación de la Investigación	19
1.3 Planteamiento del problema.....	21
1.3.1 Problema General	22
1.3.2 Problemas Específicos	22
1.4. Objetivos	23
1.4.1 Objetivo General.....	23
1.4.2 Objetivos Específicos	23
1.5. Hipótesis	23
1.5.1 Hipótesis Nula	23
1.5.2 Hipótesis Alterna	23
1.6. Alcances y Limitaciones	24
1.6.1 Alcances.....	24
1.6.2 Limitaciones	25
 CAPÍTULO II: METÓDO	26
2.1 Metodología de la investigación	27
2.1.1 Tipo de investigación.....	27
2.2. Población y Muestra de Estudio.....	29

2.2.1	Población.....	30
2.2.2	Muestra de estudio.....	30
2.3	Tipo de Muestreo	30
2.4	Variables de Estudio	31
2.5	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	31
2.5.1	Reseña del instrumento.....	32
2.5.2	Matriz de mapeo de la encuesta	32
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....		36
3.1	Procesamiento de datos	37
3.2	Análisis de resultados	38
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		58
4.1	Conclusiones	59
4.2.	Recomendaciones	61
Bibliografía		62

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, lo dedicamos a nuestras familias que son el motor y motivo de nuestras vidas, ya que con el ejemplo que damos al concluir nuestra etapa universitaria, inculcamos a nuestra descendencia los deseos de superación, generando como mensaje, que la perseverancia, la organización y el sacrificio personal, son los pilares fundamentales para alcanzar las metas y objetivos que se propongan.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación es producto de todo un esfuerzo compartido entre mis compañeros de aula y nuestro docente Richard Enrique Caman Sánchez. Es por ello, que agradecemos en primer lugar a Dios por bendecirnos y guiarnos en este proceso de formación académica. En segundo lugar, agradecer a todos docentes de la Universidad Tecnológica del Perú por habernos dedicado su tiempo y conocimientos en nuestra etapa de formación académica, y a la propia universidad por abrirnos sus puertas en este proyecto educativo. Finalmente, todo esto, no podría ser sin lugar a duda al soporte brindado por nuestras familias, quienes creyeron en este proyecto profesional para formarnos como personas del bien.

Miguel Wilder Velásquez Sánchez

César Alberto Portal Sihuin.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación refiere a la rotación de personal de serenazgo de la Subgerencia de Serenazgo de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Miraflores dentro del Plan Estratégico Distrital de Seguridad Ciudadana del año 2018 como un indicador de gestión, siendo que dicha comuna tiene como domicilio fiscal sito en la Av. Larco N° 400, Miraflores - Lima.

Los resultados que se obtengan en el presente estudio nos permitirá conocer las posibles causas que da origen a este fenómeno, toda vez que viene afectando el cumplimiento del objetivo general del Plan Estratégico Distrital de Seguridad Ciudadana del 2018, que establece: *“Fortalecer el trabajo multisectorial en el distrito mediante la interrelación, capacitación, asistencia técnica y administrativa de los sectores e instituciones comprometidas, con la participación de la comunidad organizada, a fin de mejorar los niveles de percepción de seguridad ciudadana”*.

La hipótesis general del presente estudio señala que: *“La insatisfacción en el trabajo percibido por el personal de serenazgo aumentará el índice de rotación del personal”*; por lo que, a través de una contrastación, se obtendrá los resultados respectivos, y que en el contenido de las conclusiones y recomendaciones se pondrá de manifiesto las causas que originan la rotación de personal de serenazgo y como evitarlas, a efectos de que los funcionarios competentes del Corporativo Municipal puedan implementarlas para mitigar este fenómeno.

Palabras clave: Rotación de personal, insatisfacción laboral, remuneración, capacitación y clima laboral.

ABSTRACT

The present research work refers to the rotation of serenazgo personnel of the Serenadian Submanagement of the Citizen Security Management of the District Municipality of Miraflores, as it affects the District Strategic Plan of Public Safety of 2018 as an indicator of management, being that said commune has as its fiscal domicile located in Av. Larco N ° 400, Miraflores - Lima.

The results obtained in the present study will allow us to know the possible causes and consequences that give rise to this phenomenon, since it has affected the fulfillment of the general objective of the District Strategic Plan of Public Safety of 2018, which states: "Strengthen the multisectorial work in the district through the interrelation, training, technical and administrative assistance of the sectors and institutions involved, with the participation of the organized community, in order to improve the levels of perception of citizen security ". (bold is added)

The general hypothesis of the present study indicates that: "The dissatisfaction in the work perceived by the serenazgo personnel will increase the turnover rate of the personnel"; therefore, through a comparison, the respective results will be obtained, and that in the content of the conclusions and recommendations will be made clear the causes that cause the rotation of serenazgo personnel and how to avoid them, in order that the officials Competent Municipal Corporation can implement them to mitigate this phenomenon.

Key words: Staff turnover, dissatisfaction at work, adequate remuneration, training, phenomenon and the employment relationship.

INTRODUCCIÓN

Dentro de toda organización el eje principal sobre la cual giran para el cumplimiento de sus metas y objetivos es el “Recurso Humano”. Tener colaboradores satisfechos, no solo implica el ámbito económico sino también la parte social, que repercute sobre manera en el compromiso que debe asumir el colaborador con la organización.

La rotación de personal refiere al ingreso y salida de personal de una determinada organización; por lo tanto, cuando se presenta este fenómeno resulta necesario identificar cuales son las causas que dan lugar a la excesiva o permanente rotación de personal. Por lo general, éstas se presentan por los siguientes elementos: insatisfacción en el trabajo, remuneración inadecuada, falta de capacitación, mala relación laboral, aunado a ello, la poca importancia que brinda los jefes a los subordinados.

Ahora bien, el distrito de Miraflores representa ser un distrito fundador del cuerpo de serenitos conformado por personas de múltiples rasgos sociales, que en la actualidad conocemos como “serenazgo”, siendo que cumple el rol de velar por la seguridad ciudadana del distrito; sin embargo, no tiene como misión intervenir en un acto delictivo sino el campo de serenazgo es para serenar un posible hecho que se puede presentar, tal como se afirma en la función de “Serenazgo” publicado en el portal de transparencia de dicha comuna.

En el Plan Estratégico Distrital de Seguridad Ciudadana 2018 de la Municipalidad Distrital de Miraflores, se establecen las acciones orientadas a mejorar los niveles de percepción de seguridad ciudadana, mediante actividades coordinadas entre las autoridades del gobierno distrital, instituciones públicas y privadas y la comunidad organizada, que oriente alcanzar su visión como:

“Constituir un comité distrital que sea un referente en innovación operativa y tecnológica en materia de seguridad y protección ciudadana y que funcione eficiente y eficazmente, permitiendo hacer del distrito de Miraflores un lugar seguro, inclusivo y ordenado en el que prime la convivencia pacífica entre los ciudadanos, en un marco de confianza, tranquilidad y paz social, que permita una mejor calidad de vida”

Para esos efectos la Municipalidad Distrital de Miraflores ha creado el Comité de Distrital de Seguridad Ciudadana (CODISEC), el cual está presidido por el Alcalde del municipio.

En su misión dispone: *“Ejecutar el Plan Estratégico Distrital de Seguridad Ciudadana, para garantizar la seguridad y tranquilidad de quienes viven y transitan por Miraflores, así como su integridad física, emocional y su patrimonio; a través de la aplicación de una política integral, transparente, eficiente y sostenible que comprometa al municipio, la Policía Nacional del Perú y la Comunidad organizada en estrategias multisectoriales y metas físicas susceptibles de ser evaluadas para asegurar la reducción de la violencia e inseguridad en el año 2018”*; en tal sentido, el CODISEC está integrado por un representante de cada institución descrita en la Misión.

En lo que respecta los “Recursos” para la implementación del Plan Estratégico se indica que la Municipalidad Distrital de Miraflores cuenta con 850 efectivos, ello implica que por cada 100 ciudadanos mirafloresinos se tiene asignado un (1) agente de serenazgo resguardando su integridad, tomando como referencia que la población actual del distrito de Miraflores es de 85,400 habitantes, siendo este indicador el que relaciona una sobrecarga funcional con el ciudadano que impacta en la “rotación de personal”.

Ahora bien, en el Plan Operativo Institucional 2018, aprobado por Resolución de Alcaldía N° 116-A/MM de fecha 02.03.2018, se establecen los métodos operativos y presupuestales para la consecución de los objetivos y metas trazadas para el 2018.

La Subgerencia de Serenazgo, que depende de la Gerencia de Seguridad Ciudadana, se encarga de implementar las acciones para controlar la capacitación y mejorar el rendimiento de los agentes del cuerpo de Serenazgo; sin embargo, no establece acciones preventivas en caso de escasa capacidad humana para responder en forma eficaz ante un accionar delincucional.

En la Municipalidad de Miraflores la administración de personal se encuentra a cargo de la Subgerencia de Recursos Humanos y dentro de sus principales funciones es conducir y controlar la gestión del talento humano; bajo este contexto, resulta excesivamente engorroso para la Subgerencia de Serenazgo solicitar la provisión del personal necesario y competente en forma mensual, debido a permanentes renuncias y retiros del personal, ya que el proceso de selección es directamente realizado y supervisado por la Subgerencia de Recursos Humanos.

En tal sentido, la problemática planteada en el presente trabajo de investigación corresponde a la “rotación de personal de serenazgo” de la Subgerencia de Serenazgo de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Miraflores, dentro del Plan Estratégico Distrital de Seguridad Ciudadana del 2018 como un indicador de gestión.

Es por ello, que la rotación de personal representa un problema de suma importancia, que afecta el cumplimiento del Plan Estratégico Distrital de Seguridad Ciudadana, por lo que, se hace necesario conocer las causas y consecuencias para poder establecer las pautas necesarias para reducir o mitigar su origen.

El Comité de Seguridad Ciudadana (CODISEC-Miraflores):

Este comité inició su trabajo el año 2011, en la primera gestión del actual alcalde Jorge Muñoz Wells, quien lidera este grupo humano, de acuerdo a la información publicada en su portal institucional. Es considerado como el único comité de seguridad en nuestro país que mantiene una labor ininterrumpida, siendo que todos los viernes realizan las reuniones, a las 8:00 a.m..

Este comité congrega a más de 20 autoridades locales responsables de la seguridad en el distrito, para planear, organizar, ejecutar, coordinar y controlar los planes, programas y proyectos de seguridad ciudadana.

Desde su primera sesión y hasta la fecha, se han realizado 301 reuniones, dentro de las cuales 21 han sido descentralizadas, donde se apertura la participación de la comunidad mirafloresina.

Durante las reuniones semanales del CODISEC-Miraflores, evalúa los logros obtenidos y dificultades encontradas en el trabajo conjunto entre la Policía Nacional de Perú - PNP y el Serenazgo.

Como un acto de transparencia las sesiones del CODISEC son transmitidas en vivo por el canal municipal Mira TV, conforme lo señala en su portal de transparencia.

1. Enlace a la página del CONASEC <http://conasec.mininter.gob.pe/>
2. Última sesión contabilizada 02/11/2018
3. Enlace para ingresar al programa en vivo www.miratv.pe

INTEGRANTES DEL COMITÉ DE SEGURIDAD CIUDADANA - CODISEG:

Jorge Muñoz Wells

Alcalde y Presidente del Comité

Dirige, coordina y evalúa con los integrantes del comité, la correcta ejecución de las acciones programadas, respetando la autonomía de las instituciones que cada uno representa.

Sergio Manuel Meza Salazar

Gerente Municipal

Responsable de planear, organizar, integrar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades de los órganos y dependencias de la Municipalidad.

Roxana Consuelo Calderón Chávez

Secretaria General

Responsable de organizar y canalizar la información vertida en el comité, además de administrar la participación de los miembros.

Crnel PNP (r) Augusto Emilio Vega García

Secretario Técnico del Comité

Secretario Técnico es el encargado de formular planes, programas, proyectos y directivas de seguridad ciudadana, así como la ejecución de lo mismo en la jurisdicción en el marco de la política nacional diseñada por el CONASEC, además de desempeñar su función como Gerente de Seguridad Ciudadana.

Zara Santillán Tafur.

Subgerente de Defensa Civil

Representante de la Municipalidad de Miraflores, juega un papel importante en la tarea de la prevención, planificando y desarrollando actividades a fin de anular o mitigar los efectos dañinos de un sismo o cualquier otro desastre, exhortando a la población en el cumplimiento de las normas y acciones que, individual y colectivamente, deben ponerse en práctica.

Carlos Enrique Contreras Ríos.

Gerente de Desarrollo Humano

Representante de la Municipalidad de Miraflores encargado de planificar, dirigir, ejecutar y controlar los servicios sociales. Es también encargado de la presentación y apoyo al cuidado de la salud y alimentación, asimismo de la protección de los derechos de los niños, adolescentes y vecinos con discapacidad.

Julio Manrique Sánchez Brenis

Subprefecto del Distrito de Miraflores

Autoridad política representante del Presidente de la República y del Poder Ejecutivo en la jurisdicción del distrito de Miraflores.

José Fernando Carrera Saravia

Representantes de las Juntas Vecinales por la Municipalidad

Responsable de coordinar y difundir entre los vecinos de su zona las acciones municipales vinculadas a la seguridad ciudadana, salud, educación, cultura, recreación, deportes, defensa civil y solidaridad social.

Bertín Díaz Agustinelli

Coordinadora distrital de las Juntas Vecinales de la PNP

Responsable de reunir las opiniones, quejas, ideas y consultas vecinales de acuerdo a la zona según corresponda. Trabajando de la mano con las autoridades municipales correspondientes.

Tnte. Brig. Ernesto Espinosa Belaunde

Compañía de Bomberos Miraflores N° 28

Encargado de administrar el accionar de la compañía de Bomberos N° 28, ante alguna emergencia que se suscite en la jurisdicción del distrito, además de compartir las acciones realizadas ante el Comité de Seguridad Ciudadana.

Enrique Gutiérrez Yoza

Director del Hospital Casimiro Ulloa.

Profesional de la Salud, quien administra, brinda y garantiza la atención de salud integral y especializada en forma oportuna y segura, participando además en las sesiones del Comité de Seguridad Ciudadana.

Comandante PNP Wilson Villalobos Olórtegui

Jefe de la Comisaría de Miraflores

Encargado de dirigir y coordinar los servicios y los órganos centrales y periféricos del Cuerpo Nacional de Policía en la jurisdicción del distrito de Miraflores en la comisaría de Miraflores.

Mayor PNP Renzo Caballero Amado

Jefe de la Comisaría de San Antonio

Encargado de impulsar el análisis, planificación y desarrollo de los métodos, técnicas y procedimientos en el ámbito operativo policial, en la jurisdicción del distrito de Miraflores en la comisaría de San Antonio.

Comandante PNP Carlos Arroyo Abarca

Jefe de la Comisaría de Turismo

Encargado de dirigir el accionar de la Comisaria de Turismo, brindando apoyo, orientación, seguridad y protección a los turistas y sus bienes, así como al Patrimonio Histórico-Cultural, Natural y Turístico Nacional.

Coronel PNP Manuel Roncalla Durand

Jefe de la División de Lucha Contra la Violencia Familiar

Encargada de la Comisaria de la Familia, quien tiene como misión recepcionar, prevenir, combatir e investigar los hechos de violencia familiar, a fin de restablecer la armonía y unidad familiar, dentro del marco de respeto irrestricto a los derechos humanos.

Comandante PNP Antonio La Madrid Aliaga

DIVINCRI Miraflores- San Isidro

Encargado de la División de Investigación Criminal, además de participar activamente en las sesiones del Comité de Seguridad Ciudadana.

Comandante PNP Jorge Chávez Ocaña

Jefe Dpto. Tránsito zona Lima Sur

Encargado del departamento de Tránsito Zona Lima Sur, quien debe brindar mayor tranquilidad y seguridad al detectar aquellos conductores que infringen la ley.

Comandante PNP Víctor Meza Farfán

Jefe del Escuadrón Emergencia Sur 1

Escuadrón con características y misiones específicas dentro de la Unidad de Radio Patrulla, conformado por personal especializado en acciones de alto riesgo, brindando de manera oportuna el servicio de rescate ante situaciones de emergencia.

Gloria María Saldaña Usco

Director de la UGEL 07

Encargado de planificar, organizar, dirigir y evaluar los asuntos relacionados con la formación de proyectos, planes estratégicos y presupuesto de la Unidad de Gestión Educativa Local, así como aspectos de gestión, fortalecimiento institucional, estadístico e infraestructura educativa.

Dra. Jeaneth Bernal Loayza

Fiscal Provincial de la 1ra Fiscalía de Miraflores

Quien dirige la pesquisa criminal y el desarrollo de las acciones penales de carácter público. Además, el de promover de oficio, o a petición de parte, la acción judicial en defensa de la legalidad y los intereses públicos tutelados por el derecho; Velar por la independencia de los órganos jurisdiccionales y por la recta administración de justicia; Representar en los procesos judiciales a la sociedad, para los efectos de defender a la familia, a los menores e incapaces y el interés social. Esto conforme a los artículos 159° de la Constitución y 1° de la Ley Orgánica del Ministerio Público.

Dr. Humberto Ruiz Peralta.

Fiscal Provincial de la 2da Fiscalía de Miraflores

Quien dirige la pesquisa criminal y el desarrollo de las acciones penales de carácter público. Además, el de promover de oficio, o a petición de parte, la acción judicial en defensa de la legalidad y los intereses públicos tutelados por el derecho; Velar por la independencia de los órganos jurisdiccionales y por la recta administración de justicia; Representar en los procesos judiciales a la sociedad, para los efectos de defender a la familia, a los menores e incapaces y el interés social. Esto conforme a los artículos 159° de la Constitución y 1° de la Ley Orgánica del Ministerio Público.

Dr. Julio Almeyda Quintana

Juez 3er Juzgado de Paz Letrado Barranco - Miraflores

Encargado de la Instrucción, enjuiciamiento, fallo y ejecución de los juicios de faltas que se promuevan tales como amenazas, coacciones, robos y hurtos.

ESTADÍSTICA DE ROTACIÓN DE PERSONAL DE SERENAZGO:

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE DE 2018

CARGO	META TOTAL ANUAL	CANTIDAD - RENUNCIAS / CARGOS x CUBRIR POR MES												PROMEDIO MENSUAL DE ROTACIÓN
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Sereno táctico	650	111	42	42	46	103	36	9	4	3	7	1	---	36.73
Sereno chofer	50	14	28	28	31	34	37	3	1	7	3	12	---	18.00
Sereno motorizado	140	12	20	20	14	12	42	2	3	3	9	1	---	12.55
Supervisor	4	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	---	---	0.20
Coordinador	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	---	---	0.10
Jefe de área	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	---	---	0.10
Asesor	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	---	---	0.00
Subgerente	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	---	---	0.00
TOTAL	850	138	90	90	91	150	115	15	8	14	19	14	0	

FUENTE: Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad de Miraflores

La información estadística obtenida, respecto a la rotación de personal en la Subgerencia de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Miraflores, corresponde a los primeros once (11) meses del presente año fiscal, donde nos muestra un promedio de 66 colaboradores que dejan de pertenecer al área en forma mensual, cifra que representa un 8% aproximado de su capacidad operativa para prestar los servicios de “serenazgo” en bienestar de la comunidad mirafloresina y público en general que transita por el citado distrito.

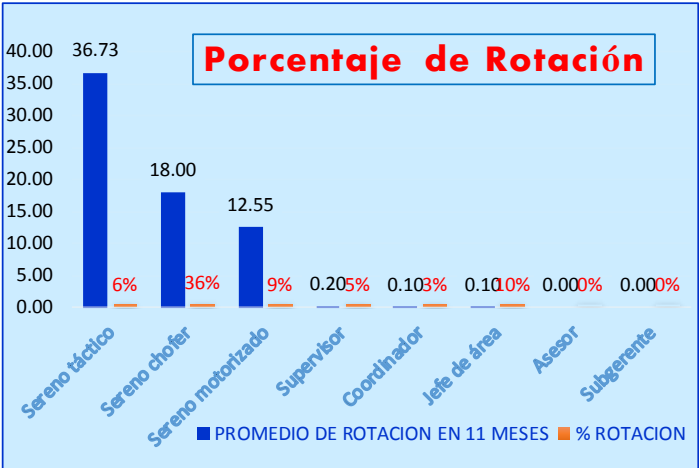
Este indicador, relaciona la capacidad operativa versus la rotación de personal, el mismo que se debe dar mucha importancia al caso por los funcionarios de la dicha comuna, a efectos de identificar las posibles causas y su inmediata acción preventiva, a efectos de mitigar y/o contrarrestar este problema, dada la necesidad de dicha área para lograr mantener su capacidad operativa al 100%.

De los datos antes mostrados, se puede apreciar que la rotación de personal podría afectar el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional del 2018; es decir, no permitiría alcanzar eficientemente en reducir la violencia e inseguridad en el distrito, tal como, se ha previsto en el citado instrumento de gestión.

De la información estadística obtenida, podemos señalar que la rotación de personal en promedio presentada durante los últimos once (11) meses, muestra los siguientes resultados: Sereno táctico un 6%, Sereno chófer un 36%, Sereno motorizado un 9%, Supervisor un 5%, Coordinador un 3% y el Jefe de área un 10%, conforme se muestra en el gráfico siguiente:

CARGO	PROMEDIO DE ROTACION EN 11 MESES	% ROTACION
Sereno táctico	36.73	6%
Sereno chofer	18.00	36%
Sereno motorizado	12.55	9%
Supervisor	0.20	5%
Coordinador	0.10	3%
Jefe de área	0.10	10%
Asesor	0.00	0%
Subgerente	0.00	0%
Total	67.67	

Fuente: Elaboración propia

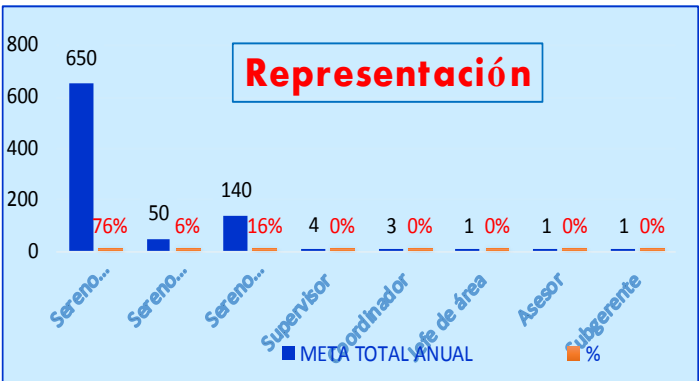


Fuente: Elaboración propia

Con relación a la representación estadística del personal de “serenazgo”, tenemos que en el puesto de “Sereno táctico” se tiene el 76% de la población total, mientras que como “Sereno chófer” represente el 6%, y en el cargo de “Sereno motorizado” el 16%, que en conjunto representan el mayor porcentaje de la población en estudio.

CARGO	META TOTAL ANUAL	%
Sereno táctico	650	76%
Sereno chofer	50	6%
Sereno motorizado	140	16%
Supervisor	4	0%
Coordinador	3	0%
Jefe de área	1	0%
Asesor	1	0%
Subgerente	1	0%
Total	850	

Fuente: Elaboración propia

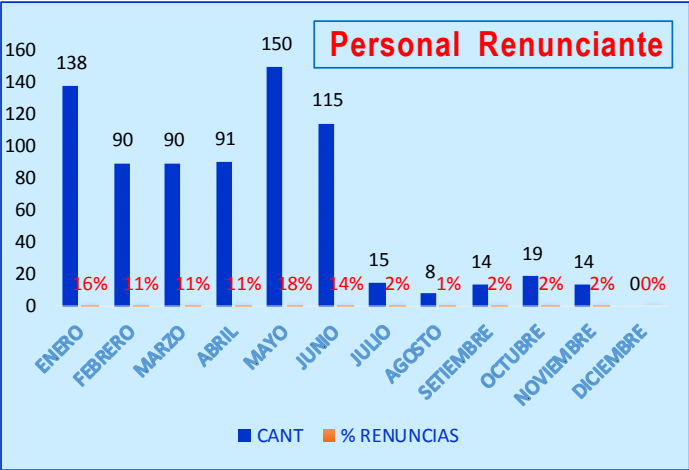


Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, se puede apreciar que en los meses de enero (138), mayo (150), junio (115), muestran el mayor número de renunciaciones del personal, siendo un factor adverso para la gestión municipal, cifra que ha repercutido a la población Mirafloresina en exponer a los actos delictivos que son el pan de cada día de personas del mal vivir, siendo que este factor representa un problema para el Corporativo Municipal, los cuales son evidenciadas con las siguientes cifras:

DETALLE	CANT	% RENUNCIAS
ENERO	138	16%
FEBRERO	90	11%
MARZO	90	11%
ABRIL	91	11%
MAYO	150	18%
JUNIO	115	14%
JULIO	15	2%
AGOSTO	8	1%
SEPTIEMBRE	14	2%
OCTUBRE	19	2%
NOVIEMBRE	14	2%
DICIEMBRE	0	0%
Total	744	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

MATRÍZ DE CONSISTENCIA

"La rotación de personal de serenazgo de la Subgerencia de Serenazgo de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Miraflores, dentro del Plan Estratégico Distrital de Seguridad Ciudadana del 2018, como un indicador de gestión"

PROBLEMÁTICA	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
"El índice de rotación de personal de serenazgo en la Municipalidad de Miraflores, dentro del Plan Estratégico Distrital de Seguridad Ciudadana del 2018, como un indicador de gestión".	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	
	La rotación de personal de serenazgo de la Subgerencia de Serenazgo de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Miraflores dentro del Plan Estratégico Distrital de Seguridad Ciudadana del 2018, como un indicador de gestión	Determinar el índice de rotación de personal de serenazgo no controlada que afecta la seguridad ciudadana.	H (0) = HIPÓTESIS NULA La insatisfacción en el trabajo percibido por el personal de serenazgo aumentará el índice de rotación del personal.	<u>Variable Independiente (x):</u> Insatisfacción en el trabajo <u>Variable Dependiente (y):</u> Rotación de personal.
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Variables
	a) ¿Cómo se relaciona la remuneración económica actual con la rotación de personal de serenazgo?	a) Conocer las causas que dan lugar a la rotación de personal de serenazgo	H (1) : HIPÓTESIS ALTERNA La remuneración adecuada reducirá el índice de rotación de personal de serenazgo	<u>Variable Independiente (x):</u> Remuneración adecuada <u>Variable Dependiente (y):</u> Rotación de personal
	b) ¿Cómo se relaciona la falta capacitación actual con la rotación de personal de serenazgo?	b) Determinar si a través de una capacitación constante permitirá reducir el índice de rotación de personal	H (2) : HIPÓTESIS ALTERNA La capacitación al personal de serenazgo permitirá reducir el índice de rotación	<u>Variable Independiente (x):</u> Capacitación al personal <u>Variable Dependiente (y):</u> Rotación de personal
	c) ¿Es favorable el clima laboral actual en la Entidad con relación al personal de serenazgo?	c) Demostrar que a través de un buen clima laboral permitirá reducir el índice de rotación de personal	H (3) : HIPÓTESIS ALTERNA El clima laboral del personal de serenazgo es desfavorable en la Entidad	<u>Variable Independiente (x):</u> Clima laboral del persona <u>Variable Dependiente (y):</u> Rotación de personal

CAPÍTULO I

Marco Teórico

CAPÍTULO I: Marco Teórico

En este capítulo analizaremos los conceptos que se relacionan con nuestro tema de investigación, respecto a la rotación de personal de serenazgo de la Subgerencia de Serenazgo de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Miraflores dentro del Plan Estratégico Distrital de Seguridad Ciudadana del año 2018 como un indicador de gestión y el impacto que tiene este indicador en el cumplimiento del Plan Estratégico en mención.

Para el presente trabajo se han considerado conceptos como: seguridad ciudadana, plan estratégico, rotación de personal, insatisfacción laboral, remuneración, capacitación y clima laboral, a fin de establecer la relación que tiene cada uno de estos elementos con el problema planteado.

Como es de conocimiento en toda organización se establecen metas y objetivos que se debe lograr en un determinado periodo; sin embargo, para el cumplimiento de estos se hace necesario una planificación previa que ayude al cumplimiento oportuno de los mismos. Respecto a ello, los colaboradores son parte esencial dentro de toda organización, ya que sin su compromiso cualquier meta u objetivo no se podría cumplir. He allí la importancia de haber seleccionado los conceptos antes mencionados.

1.1 Antecedentes

Los antecedentes de una investigación se relacionan con la recopilación de información de mayor relevancia para nuestro problema planteado, que han servido como base para su desarrollo. Por ejemplo, tenemos como Fuentes Primarias: Documentos archivísticos, libros, revistas, periódicos, revistas archivísticos; así como Fuentes Secundarias: Obras de referencia, diccionarios, enciclopedias, bibliografías catálogo, boletines y otros.

En ese sentido, de la revisión y el análisis respectivo nos sirve de apoyo para sustentar la problemática y evidenciar las alternativas que pueden ayudar a la mejora esperada.

Considerando la problemática planteada en el presente trabajo, se ha tomado como referencia trabajos de investigaciones nacionales e investigaciones internacionales.

1.1.1 Investigaciones Nacionales

Para el presente trabajo de investigación se han tomado como referencia las siguientes fuentes nacionales:

- Ley N° 27933 “Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana”.
- Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2003-IN, que norma el funcionamiento del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINACEC).
- Romero, M.A. (2017). *Estrés Laboral y Rotación de Personal en Asesores Comerciales de Un Call Center del Distrito de San Martín de Porres*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Aparicio, W. M. (2016). *EN BUSCA DE SEGURIDAD: La implementación de la política seguridad ciudadana en Arequipa: caso distrito de Socabaya*. Tesis para optar el grado de Magister en Ciencia Política y Gobierno con mención en Políticas Públicas y Gestión Pública Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Reyes, J.P. (2009). *Aplicación del QFD (Quality Function Deployment) Al Diseño del Plan Estratégico de la Sección Ingeniería Mecánica de la PUCP*. Tesis para optar el Título de Ingeniero Mecánico, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

- Pardo, F.J. (2017). *El clima laboral como forma de expresión: hacia un nuevo ratio social para su efectiva medición*. Tesis para optar el Título de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)., Lima, Perú.

Ante el crecimiento de la economía nacional, que conlleva un mayor nivel adquisitivo del ciudadano, surge un fenómeno colectivo referido a la sensación de inseguridad en todos los distritos limeños.

Ante ello, las autoridades locales centran su política de seguridad ciudadana en el fortalecimiento de su unidad de serenazgo, dado que requieren de un accionar con prontitud ante alguna eventualidad delincuencia, eh allí la importancia de la seguridad ciudadana y establecer las políticas que permiten un accionar racional sin vulnerar los derechos básicos.

En ese contexto, tal como lo refiere (Aparicio, 2016) en su Tesis *“EN BUSCA DE SEGURIDAD: La implementación de la política pública de seguridad ciudadana en Arequipa: Caso distrito de Socabaya”*, en donde concluye señalando *“...Las políticas públicas de seguridad ciudadana surgen de un proceso natural o generado de percepción de problemas de inseguridad en el país, esto se debe a la insatisfacción colectiva ante la cual se busca una solución...”*¹.

El Estado Peruano en materia de seguridad ciudadana implementa el 28 de enero del 2003, la Ley N° 27933 “Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana” que tiene por objeto:

¹ Lic. Wuilber Mendoza Aparicio en su Tesis *“EN BUSCA DE SEGURIDAD: La implementación de la política pública de seguridad ciudadana en Arequipa: Caso distrito de Socabaya”*

“...proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades, garantizar la seguridad, paz, tranquilidad, el cumplimiento y respeto de las garantías individuales y sociales a nivel nacional. Comprende a las personas naturales y jurídicas, sin excepción, que conforman la Nación Peruana...”², donde conceptualiza a este término como:

“...La acción integrada que desarrolla el estado, con la colaboración de la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas...”³.

Al respecto, la referida Ley crea el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC) Crease el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC), que tiene por objeto coordinar eficazmente la acción del Estado y promover la participación ciudadana para garantizar una situación de paz social⁴ y el Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (CONACEC)⁵ como el máximo organismo encargado de la formulación, conducción y evaluación de las políticas de seguridad ciudadana; con autonomía funcional y técnica; cuyas funciones y atribuciones prioritarias son las de dictar políticas y realizar planeamientos en materia de seguridad ciudadana.

En lo concerniente a la participación de los distritos en materia de seguridad ciudadana el Capito IV de Ley N° 27933 “Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana” refiere que:

² Artículo 1° Ley N° 27933 “Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana”

³ Artículo 2° Ley N° 27933 “Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana”

⁴ Artículo 3° Ley N° 27933 “Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana”

⁵ Artículo 5° Ley N° 27933 “Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana”

*“...Los Comités Regionales, Provinciales y Distritales son los encargados de formular los planes, programas, proyectos y directivas de seguridad ciudadana, así como ejecutar los mismos en sus jurisdicciones, en el marco de la política nacional diseñado por el CONASEC Igualmente supervisan y evalúan su ejecución...”*⁶. Bajo este contexto el Comité Distrital es presidido por el Alcalde de su respectiva jurisdicción, siendo sus funciones:

- a. Estudiar y analizar los problemas de seguridad ciudadana a nivel de sus respectivas jurisdicciones.
- b. Promover la organización de las Juntas Vecinales de su jurisdicción.
- c. Formular, ejecutar y controlar los planes, programas y proyectos de Seguridad Ciudadana en sus respectivas jurisdicciones.
- d. Ejecutar los planes, programas y proyectos de Seguridad Ciudadana dispuestos por el Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana.
- e. Supervisar la ejecución de los planes y programa de Seguridad Ciudadana.
- f. Celebrar convenios institucionales.
- g. Coordinar y apoyar los planes, programas y/o proyectos de seguridad ciudadana por las jurisdicciones colindantes.

A través de su reglamento, se establecen los principios de la “Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana”, como guía de organización y funcionamiento, siendo:

a. “...**Legalidad**”.- *Sus actividades se realizarán en el marco de la Constitución Política del Perú, las leyes de la República, con absoluto respeto a los derechos humanos.*

⁶ Artículo 13° Ley N° 27933 “Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana”

*b. **Coordinación e integración.**- Para articular y unificar esfuerzos entre los órganos del Sector Público y la comunidad organizada con el propósito de lograr el desarrollo de acciones comunes e integradas.*

*c. **Supervisión y control ciudadano.**- Para desarrollar mecanismos de control y vigilancia ciudadana respecto del quehacer de los organismos del Sector Público y Gobiernos Locales.*

*d. **Transparencia funcional.**- Para mantener una total transparencia en las actividades del Sistema, evitando injerencias político-partidarias o de otra índole.*

*e. **Participación Ciudadana.**- Con el fin de motivar a la comunidad para que apoye activamente el esfuerzo multisectorial por mejorar la seguridad local.*

*f. **Prevención.**- El Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana debe priorizar y desarrollar las políticas multisectoriales preventivas del delito, planificando sus programas, así como actuando de manera inmediata y permanente.*

*g. **Solidaridad.**- Las instancias y organismos que componen el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana deben actuar de manera comprometida en función a los fines y objetivos del SINASEC, en plena colaboración y ayuda mutua...”⁷*

Del mismo modo este reglamento considera a los Comités Distritales como células básicas del sistema quienes planifican, organiza, ejecutan y controlan los planes, programas y proyectos en seguridad ciudadana del ámbito de su competencia.

⁷ Art. 3° Reglamento de la Ley Ley N° 27933 “Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana”

Asimismo, establecen los Mecanismos de Consulta Ciudadana con el fin de que los vecinos *“...se informen sobre el tema, propongan, debatan e intercambien opiniones y sugerencias; identifiquen las causas, debilidades, vulnerabilidades y fortalezas en materia de seguridad; y formulen propuestas y alternativas de solución para neutralizar o disminuir la criminalidad y delincuencia...”*⁸.

Bajo este contexto, es que la Municipalidad Distrital de Miraflores elabora su Plan Estratégico en Seguridad Ciudadana como indicador de gestión municipal. En Ese sentido, todo Plan Estratégico obedece a los lineamientos que establece toda organización a efectos de cumplir con los objetivos trazados. Del mismo modo, se dan las formas, en que cada elemento de la organización, de cómo ejecutar los procesos dentro un sistema integrado de gestión, esta premisa hace indispensable que toda organización, cuyo objetivo principal es su consolidación en el ámbito de la actividad que realiza, cuente con planes bien definidos y estructurados en cada unidad que la conforman, como base de este enunciado se toma como referencia la postura del Licenciado Juan Pedro Reyes Soto en su Tesis sobre *“Aplicación del QDF (QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT) al diseño del plan estratégico de la sección ingeniería mecánica de la PUCP”* donde se define su importancia:

“...Actualmente el planeamiento estratégico se considera la forma más estructurada y profesional de gestionar una organización ya sea esta lucrativa o no lucrativa, cabe resaltar que no existe un modelo de planeación el cual cada organización debe de adoptar, sino que los sistemas deben de ser diseñados para que se adapten a las características particulares de cada institución.

⁸ Art. 28° Reglamento de la Ley Ley N° 27933 “Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana”

La planificación estratégica está vinculada íntimamente al cambio organizacional, pues el esfuerzo por cumplir adecuadamente con la misión de la organización y caminar en dirección a su visión de futuro requerirá, necesariamente, cambiar estructuras, procesos y prácticas institucionales actuales y asumir otras nuevas...⁹.

En dicha tesis se hace mención a 4 enfoques a través de los cuales se puede medir la efectividad de un plan estratégico, estos son:

*“...**El Impacto en el porvenir de las decisiones actuales:** La esencia de la planificación estratégica consiste en la identificación sistemática de las oportunidades y peligros que podrían surgir en el futuro, los cuales, combinados con otros datos importantes del entorno, proporcionan la base para la toma de decisiones en el presente para explotar las oportunidades y evitar los peligros. Desde este enfoque, planear significa diseñar un futuro deseado e identificar las formas de lograrlo.*

***Un enfoque de procesos:** El planeamiento estratégico es un proceso que se inicia con el establecimiento de metas organizacionales, define estrategias y políticas para lograr estas metas, y desarrolla planes detallados para asegurar la implantación de las estrategias y así obtener los fines buscados.*

Desde este punto de vista la planeación estratégica es sistemática en el sentido de que es un proceso continuo, organizado y conducida con base en una realidad entendida.

***Una forma de cultura organizacional:** Bajo este enfoque la planeación estratégica es una actitud, una forma de vida que requiere de compromiso de los actores y suficiente dedicación y determinación para actuar con base en la visión del futuro, para planear constante y sistemáticamente, como una parte integral de la dirección.*

⁹ Licenciado Juan Pedro Reyes Soto en su Tesis sobre “Aplicación del QDF (QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT) al diseño del plan estratégico de la sección ingeniería mecánica de la PUCP” – Pág. 7

Una Metodología: *La planeación estratégica es el esfuerzo sistemático y más o menos formal de una organización para establecer y revisar continuamente sus propósitos, objetivos, políticas y estrategias con el fin de desarrollar planes detallados para poner en práctica las políticas y estrategias...*¹⁰.

En una organización no solo se definen planes de acción para el logro de determinados objetivos, sino también el “recurso humano” se convierte en la pieza clave a través de los cuales se plasman las estrategias para el alcance de metas; es por ello, que la “Rotación de Personal” no controlada dificulta una adecuado accionar.

En ese sentido, la rotación de personal hace referencia al tiempo en que un colaborador permanece dentro de la organización, estableciendo las causas por las cuales se determina su salida. Respecto a ello la Lic. (Millones, 2014) en su Tesis: *“Rotación de personal: Predicción con modelo de regresión logística multinivel”*, señala que:

“...La rotación de personal se define de diversas formas, una de ellas es la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente la cual es definida por el volumen de personas que ingresan y que salen de la organización. Otros autores la definen como la desvinculación del personal por diferentes motivos.

Especialistas en recursos humanos indican que se debe considerar todo movimiento del personal, es decir los cambios de puesto y área dentro de la misma organización como también los retiros.

¹⁰ Licenciado Juan Pedro Reyes Soto en su Tesis sobre “Aplicación del QDF (QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT) al diseño del plan estratégico de la sección ingeniería mecánica de la PUCP” – Pág. 8

La organización como un sistema abierto, se caracteriza por el incesante flujo de recursos humanos que necesita para poder desarrollar sus operaciones y generar resultados.

Entre los insumos que la organización importa y los resultados que exporta debe existir cierto equilibrio dinámico capaz de mantener las operaciones del proceso de transformación.

Las desvinculaciones de personal tienen que ser compensadas a través de nuevas admisiones para que se mantenga el nivel de recursos humanos en proporciones adecuadas para la operación del sistema. Es conveniente diferenciar el número de trabajadores desvinculados por voluntad de la empresa de aquellos que renuncian a permanecer en la misma. No es lo mismo la salida de una persona competente que la organización quisiera retener, que la expulsión de un individuo por necesidad o conveniencia de la organización...”¹¹.

De la misma forma, en la citada tesis se determinan las causas tanto internas como externas de este índice al referirse:

“... La rotación de personal es el efecto de fenómenos internos y externos de la organización sobre la actitud del trabajador en su desempeño laboral y decisión de permanecer laborando o retirarse.

Dentro de los fenómenos externos podemos citar la situación de la oferta y demanda de recursos humanos en el mercado, la coyuntura económica, las oportunidades de empleo, etc.

¹¹ Tesis “Rotación de personal: Predicción con modelo de regresión logística multinivel” - Quispe Millones Sandra Giovana (2014 – UNMSM)

Dentro de los fenómenos internos que ocurren en la organización podemos citar la política salarial, política de beneficios, oportunidades de crecimiento, cultura organizacional, política de reclutamiento y selección de recursos humanos, criterios y programas de entrenamiento.

Estas son algunas prácticas que utilizan algunas empresas para reducir la rotación de personal, son:

- *Mayor formación y recursos.*
- *Implicación de los agentes en distintos procesos dentro de la compañía.*
- *Ofrecer un plan de carrera.*
- *Dar la posibilidad de aportar información a sus mandos sobre su trabajo y clientes.*

Cambiar de campañas y de turno para evitar el desgaste que conlleva realizar una misma actividad...¹².

Una organización que busca trascender y consolidar su liderazgo en la actividad para la cual fue creada, basa su accionar en el nivel de comunicación existentes entre sus colaboradores respetando los niveles jerárquicos y enfocando esta interrelación entre sus miembros en un adecuado “Clima Laboral” donde se respete las opiniones de los colaboradores del rango más alto al más bajo.

Bajo este contexto, el Mag. Francisco Javier Pardo Segovia en su Tesis “EL CLIMA LABORAL COMO FORMA DE EXPRESIÓN: HACIA UN NUEVO RATIO SOCIAL PARA SU EFECTIVA MEDICIÓN” concluye:

¹² Tesis “Rotación de personal: Predicción con modelo de regresión logística multinivel” - Quispe Millones Sandra Giovana (2014 – UNMSM) – Pág. 6/7.

“...Una empresa no puede mejorar su clima laboral si es que no hay realmente un compromiso por parte de la misma para poder hacerlo...”¹³, considera a la comunicación interna como un pilar. Sin embargo, si la alta dirección no confirma su compromiso en el cumplimiento de los objetivos toda estrategia de mejora se dirige al fracaso.

La investigación recoge bibliografías relacionadas con la rotación de personal, la cual podría estar dada por la “motivación intrínseca”, siendo este elemento que proviene de la parte externa de la persona y fuera de su entorno laboral. (Robbins & Coulter, 2010) define este elemento como: “(...) La motivación se refiere al proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta. Esta definición tiene tres elementos clave: energía, dirección y perseverancia (...)” (p. 341). Entonces, si el personal no está debidamente motivado, podría dar lugar a su imposible permanencia en el centro laboral.

La insatisfacción laboral es otro elemento que se asocia a la rotación de personal. Sobre el particular, (Robbins & Coulter, 2010) señalan que: “Frederick Herzberg, en su teoría de los dos factores (también llamada teoría de la motivación e higiene) propone que los factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción laboral, en tanto los factores extrínsecos están asociados a la insatisfacción laboral. (...) Cuando las personas se sentían bien en cuanto a sus trabajos, tendía a citar factores intrínsecos propios del puesto, como el logro, el reconocimiento y la responsabilidad.

¹³ Tesis “EL CLIMA LABORAL COMO FORMA DE EXPRESIÓN: HACIA UN NUEVO RATIO SOCIAL PARA SU EFECTIVA MEDICIÓN” Mag. Francisco Javier Pardo Segovia, Escuela de Postgrado Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas – agosto 2017 .

Por otra parte, cuando se sentían insatisfechos, tendía a citar factores extrínsecos que se presentaban a partir del contexto laboral, como las políticas laborales, la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales de la compañía (...). (p 343.). En consecuencia, la insatisfacción laboral podría repercutir en el rendimiento de las personas y en la productividad; motivo por el cual, los empleadores deben procurar que sus trabajadores se encuentren satisfechos.

Asimismo, la remuneración es otro elemento que incide en la rotación de personal que puede significar un gran problema para la organización, que no solo afecta el ambiente laboral, sino que puede afectar la economía con la cual se dispone. (Urquijo García & Bonilla, 2008), señalan que: “La forma de remuneración más usual se conoce como salario o sueldo. El término salario se utiliza para designar la remuneración de los trabajadores que cobran diaria o semanalmente, y el de sueldo para designar la remuneración de los empleados que cobran quincenal o mensualmente (...). En la práctica los conceptos de sueldos y salarios se emplean casi con el mismo sentido, aun cuando salario se utilice más en referencia a la remuneración del trabajo manual u operativo y sueldo a los trabajos de oficina, profesionales y gerenciales (...)” (p. 30).

Entonces el salario o remuneración puede ser una de las causas para cambiar de empleo o un pretexto, sí este elemento es constante, entonces representa un problema que tenemos que afrontar.

La capacitación es otro elemento que las organizaciones deben emprender en el talento humano, dado que es el pilar con los cuales ponen en marcha el desarrollo de la empresa.

(Hellriegel, 2008) “Cuando los niveles de desempleo son muy altos, los empleadores tienen relativamente poca dificultad para contratar a las personas que cuentan con las competencias que se requieren para un buen desempeño en su trabajo.

Sin embargo, en tiempos de escasez de mano de obra, les resulta mucho más difícil resolver los problemas con la simple contratación de personal nuevo (...) Capacitación se refiere a las actividades que ayudan a los empleados a superar las limitaciones y a mejorar su desempeño en los puestos que poseen. Desarrollo se refiere a las prácticas que ayudan a los empleados a adquirir competencias que necesitarán en el futuro para poder avanzar en sus carreras.” (p. 440). Por lo que, la capacitación juega un papel importante en el desempeño de las tareas que se les asigna a los colaboradores para superar inconvenientes que se pudieran presentar, caso contrario, el personal no estaría en condiciones de desempeñar dichas actividades.

Por otro lado, el clima laboral o clima organizacional refiere al ambiente o entorno donde la persona desarrolla su actividad laboral, elemento que influye en la satisfacción del trabajador y en la productividad organizacional. (Chiavenato, 2007) Describe que: “El clima organizacional está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando ésta es alta entre los miembros, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etc. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea debido a frustración o a barreras a la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar, caracterizándose por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc., pudiendo llegar, en casos extremos, a estados de agresividad, tumulto, inconformidad, etc., típicos de las

situaciones en que los miembros se enfrentan abiertamente a la organización (como en los casos de las huelgas o manifestaciones, etcétera)” (p. 58). Por lo que, el clima laboral o clima organizacional debe ser propiciado por la alta dirección para promover o generar un adecuado ambiente, buscando en todo momento que el talento humano pueda estar motivado y comprometido con los objetivos de la organización.

1.1.2 Investigaciones Internacionales

Asimismo, con relación al presente rubro se han tomado referencia las siguientes fuentes internacionales:

- Quispe, S.G. (2014). *Rotación de personal: Predicción con modelo de regresión logística multinivel*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Estadística, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Bosch, J., Jaume, F., Sabaté, J. & Torrente, D. (2004). Estado, Mercado y Seguridad Ciudadana. *Análisis de la articulación entre la seguridad pública y privada en España, Tercera Época* (39), 107-137
- Martínez, P.D. y Milla G.A. (2005). *La Elaboración del Plan Estratégico y su Implantación a través del Cuadro de Mando Integral*. (1ra. ed.). España: Ediciones Díaz De Santos
- Domínguez, L. (2013). El Clima Laboral como un Elemento del Compromiso Organizacional en Costa Rica. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59-70

Sobre el problema de seguridad ciudadana a nivel mundial, hace que cada estado priorice la atención de este sistema, al igual que en el Perú, coordinadamente con cada parte integrante de su estructura gubernamental, tal es así, que en el artículo prescribe:

“Estado, mercado y seguridad ciudadana. Análisis de la articulación entre la seguridad pública y privada en España”¹⁴, se refiere a que los temas relacionados con la seguridad de la población se están convirtiendo en prioridades para las democracias occidentales. La seguridad aparece, cada vez más, como una corresponsabilidad del sector público y privado y de la sociedad civil en general. Una cuestión de gran importancia social y política es la forma en que se van a articular los diferentes sectores; es decir, el modelo de sistema de seguridad del futuro.

El presente artículo analiza, a partir de la sociología de las organizaciones, la forma en que se articula la seguridad privada y pública en España. A partir de un análisis de la legislación, se compara el modelo español con el de otros países de la Unión Europea.

Como elementos clave de la articulación se estudian los objetivos y prácticas de los dos sectores, las relaciones de cooperación y conflicto y las fronteras externas e internas del sistema de seguridad español.

El análisis se basa en entrevistas a líderes de empresas de seguridad y a responsables de la seguridad pública en España.

Asimismo, en lo referente al Plan Estratégico apoya en una adecuada toma de decisiones, así como encaminar la una gestión integrada que permita reforzar su actuación preventiva y correctiva.

¹⁴ <http://hdl.handle.net/2445/67380>, Estado, mercado y seguridad ciudadana. Análisis de la articulación entre la seguridad pública y privada en España” – Dic 2004 - Condom Bosch, Josep Lluís Farràs i Farràs, Jaume Martín Fernández, Manuel Sabaté Delgado, Juli Torrente, Diego

Los autores Daniel, Martínez Pedros y Artemio, Milla Gutiérrez en su libro: *“La Elaboración del Plan Estratégico y su Implantación a través del Cuadro de Mando Integral”*, publicado por la Editorial Ediciones Díaz de Santos (España 2005), indican que dejar las cosas al azar en una organización conlleva a la extinción de la misma. Igualmente, precisa que a través de una adecuada planeación se marcan las pautas de la evolución organizacional; del mismo modo, su utilidad relaciona el que, el por qué y el para que de su implementación.

También nos habla de las ventajas de su uso, dentro de las cuales destacan:

- *“...Obliga a la dirección de la empresa a pensar, de forma sistemática, en el futuro.*
- *Aumenta la predisposición de la empresa para cambio.*
- *Minimiza las respuestas no racionales a los eventos inesperados (anticipación)...”¹⁵.*

Un tema con relevancia en toda organización refiere el clima laboral, siendo un estándar de gestión a nivel mundial que permite medir la efectividad para la consecución de objetivos a corto, mediano y largo plazo. Bajo este enfoque, Luis Roberto Domínguez Aguirre, Profesor del Instituto Tecnológico Superior de Puerto Vallarta, en su artículo “El Clima Laboral como un Elemento del Compromiso Organizacional”, hace referencia al Clima Organizacional en el siguiente sentido:

“...El clima organizacional se basa en las percepciones individuales, a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refieren a las situaciones actuales en una organización y los vínculos

¹⁵ “La Elaboración del Plan Estratégico y su Implantación a través del Cuadro de Mando Integral” publicado por la editorial Ediciones Díaz de Santos (España 2005) - Daniel, Martínez Pedros y Artemio, Milla Gutierrez

*entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral. Por lo tanto, casi siempre la gerencia manipula el clima con mayor facilidad que la cultura, con el fin de afectar de manera directa el comportamiento de los empleados...”*¹⁶, ello implica que la observación del comportamiento de los colaboradores en su función es un punto de partida a efectos de tomar medidas que satisfagan a estos, sin perjudicar su operatividad, y generando líneas de mando comprometidas a todo nivel.

1.2 Justificación de la investigación

a) Conveniencia

La rotación no controlada del personal dentro de la organización produce efectos negativos en muchos aspectos, por tal razón, es primordial determinar las causas y proponer medidas correctivas que deberán tomarse en consideración para que la rotación de personal sea un elemento que se pueda controlar y permita lograr los objetivos institucionales.

b) Relevancia Social

Cuando se dé el control institucional de la rotación de personal, la Subgerencia de Recursos Humanos obtendrá resultados favorables, lo que implicará que si las dos partes que interactúan dentro de la relación laboral están satisfechas (locador y Entidad) por ende, dirigirán coordinadamente sus esfuerzos para coadyuvar al engrandecimiento de la Entidad, generando un círculo virtuoso que producirá beneficios para todos.

¹⁶ <http://201.196.149.98/revistas/index.php/rna/article/view/533/435>, “El Clima Laboral como un Elemento del Compromiso Organizacional” – Revista Nacional de Administración Vol. 4 2013 / Pg. 62 – Luis Roberto Domínguez Aguirre – Escuela de Ciencias de la Administración – Universidad Estatal a Distancia (UNED), Costa Rica

c) Implicaciones Prácticas

Establecer indicadores que nos permita conocer el impacto de la rotación de personal en la Subgerencia de Serenazgo de la Municipalidad de Miraflores, que ayudará al cumplimiento del Plan Estratégico en Seguridad Ciudadana que dispone la Entidad.

d) Utilidad Metodológica

Al establecer las causas y consecuencias en la rotación de personal, dichos resultados apoyarán a que las áreas sobre las cuales se apoya la Subgerencia de Serenazgo de la Municipalidad de Miraflores, proponer alternativas de solución, que ayuden a mejorar los procedimientos internos y externos de la Entidad y a la utilización efectiva de este recurso.

e) Aspectos Éticos de la Investigación

La problemática planteada se basa en la información proporcionada dentro del Portal de Transparencia de la Información Pública de la Municipalidad Distrital de Miraflores, en ese sentido dar a conocer las causas y la raíz del problema, que ayudará a que los representantes de la citada entidad den la relevancia correspondiente al incumplimiento sobre su normativa que relaciona la rotación de personal en la Subgerencia de Serenazgo.

f) Viabilidad de la Investigación

La presente investigación resulta viable toda vez que, se disponer del “recurso humano” necesario para obtener información relevante a la rotación de personal, a la implementación logística y financiera para la Subgerencia de Serenazgo de la Municipalidad de Miraflores, la misma que será de fácil acceso para su análisis, debido a que uno de los integrantes del grupo labora en dicha comuna.

Asimismo, se hace factible su desarrollo ya que existe predisposición en cada miembro del grupo para analizar cada tema, debatir sobre las diferencias que origina cada análisis y llegar a un consenso claro y razonable que haga entendible el planteamiento de los temas motivos de la investigación.

1.3 Planteamiento del problema

En primer lugar, tanto el Plan Estratégico en Seguridad Ciudadana 2018 como el Plan Operativo Institucional 2018 de la Municipalidad Distrital de Miraflores no consideran potenciar la capacidad humana de la Sub Gerencia de Serenazgo como medida preventiva o acción correctiva ante eventos recurrentes sobre la rotación de personal. En segundo lugar, La Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad de Miraflores, entre otras funciones, se encarga de la selección y contratación de personal. La problemática radica en encontrar los candidatos adecuados que cumplan con cierto perfil mínimo formulado por la Subgerencia de Serenazgo (área usuaria), que obedece a una selección cuidadosa y rigurosa para poder confiarles las actividades de seguridad ciudadana en el distrito de Miraflores.

La función de selección y contratación de personal representa una tarea difícil para la Subgerencia de Recursos Humanos, que se materializa en el primer insumo en captar personal para la Entidad. Cuando se inicia el proceso de selección de personal y se tiene a los candidatos, empieza la problemática en la selección adecuada para cada requerimiento de personal formulado por la Subgerencia de Serenazgo.

Esta situación, siempre se ve influida por factores internos y externos, donde el factor interno, comúnmente se pueden controlar para utilizarlos en beneficio de la Entidad, mientras los factores externos, son elementos que quedan fuera del control de la Municipalidad, tales como: crisis económica nacional o en un incremento de la tasa de desempleo.

Los factores externos más conocidos, es el mercado laboral, que siempre se ve afectado por la situación económica que atraviesa el país, y se refiere específicamente a las ofertas de trabajo requeridas por las diversas empresas privadas e instituciones públicas. Es en este escenario, donde veremos el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal de la Entidad, que tiene incidencia directa con la rotación de personal, que afecta la estabilidad laboral y la seguridad ciudadana en el distrito de Miraflores.

La rotación de personal de serenazgo no controlada dentro de la Municipalidad de Miraflores, genera efectos perjudiciales en la ejecución del Plan Estratégico Distrital de Seguridad Ciudadana del 2018. Por ejemplo, en los costos de adiestramiento, equipamiento, uniforme, capacitación del personal al servicio de la ciudadanía en general, entre otros.

1.3.1. Problema General

La rotación de personal de serenazgo de la Subgerencia de Serenazgo de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Miraflores dentro del Plan Estratégico Distrital de Seguridad Ciudadana del 2018, como un indicador de gestión.

1.3.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cómo se relaciona la remuneración económica actual con la rotación de personal de serenazgo?
- b) ¿Cómo se relaciona la falta capacitación actual con la rotación de personal de serenazgo?
- c) ¿Es favorable el clima laboral actual en la Entidad con relación al personal de serenazgo?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar el índice de rotación de personal de serenazgo no controlada que afecta la seguridad ciudadana.

1.4.2 Objetivos específicos

Analizar si los aspectos socio - económicos motivan la rotación de personal de serenazgo de la Gerencia de Seguridad Ciudadana.

- a) Conocer las causas que dan lugar a la rotación de personal de serenazgo.
- b) Determinar si a través de una capacitación constante permitirá reducir el índice de rotación de personal.
- c) Demostrar que a través de un buen clima laboral permitirá reducir el índice de rotación de personal.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis Nula

La insatisfacción en el trabajo percibido por el personal de serenazgo aumentará el índice de rotación del personal.

1.5.2 Hipótesis Alternativa

H (1): HIPÓTESIS ALTERNATIVA

La remuneración adecuada reducirá el índice de rotación de personal de serenazgo.

H (2): HIPÓTESIS ALTERNATIVA

La capacitación al personal de serenazgo permitirá reducir el índice de rotación.

H (3): HIPÓTESIS ALTERNA

El clima laboral del personal de serenazgo es desfavorable en la Entidad.

1.6 Alcances y Limitaciones

1.6.1 Alcances

La rotación de personal dentro de la organización produce efectos negativos en muchos aspectos, por tal razón, es primordial determinar las causas y proponer medidas correctivas que deberán tomarse en consideración para que este elemento se pueda controlar y permita lograr los objetivos institucionales.

Al conocer las causas de este fenómeno, ayudará a que las áreas sobre las cuales se apoya la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Miraflores, proponer alternativas de solución, que ayuden a mejorar los procedimientos internos y externos de la Entidad y a la utilización efectiva de este recurso.

Cuando se dé el control institucional de la rotación de personal, la Subgerencia de Recursos Humanos obtendrá resultados favorables, lo que implicará que si las dos partes que interactúan dentro de la relación laboral están satisfechas (locador y Entidad) por ende, dirigirán coordinadamente sus esfuerzos para coadyuvar al engrandecimiento de la Entidad, generando un círculo virtuoso que producirá beneficios para todos.

Establecer indicadores que nos permita medir el impacto de la rotación de personal en la Subgerencia de Serenazgo de la Municipalidad de Miraflores, que ayudará al cumplimiento del Plan Estratégico en Seguridad Ciudadana que dispone la Entidad.

1.6.2 Limitaciones

- 1.6.2.1 Económica:** El presupuesto con el que se cuenta no cubre las actividades de campo, por lo que optamos a la recopilación de información a través de fuentes virtuales (internet) y otros en el área laboral materia de estudio, a efectos de mantener el equilibrio presupuestal al 100%.
- 1.6.2.2 Cultural:** La dotación de información respecto al tema motivo de investigación, es amplia y satisface nuestra necesidad para el desarrollo del tema.
- 1.6.2.3 Tecnológica:** El equipo de trabajo cuenta con el material informático (Pcs e impresoras) para el desarrollo del trabajo de investigación. Sin embargo, la provisión logística sobre los instrumentos de medición es limitada.

CAPÍTULO II

Método

2.1 Metodología de la investigación

El presente trabajo de **investigación contempla el enfoque de investigación cuantitativa**, dado que nos permitirá obtener una información más exacta en un periodo corto (inferior a 3 años) respecto al tema a investigar.

2.1.1 Tipo de la Investigación

El alcance de investigación del presente trabajo se define como **“Correlacional”**. Este tipo de alcance se utiliza para determinar en qué medida dos o más variables están relacionadas entre sí. Se trata de averiguar de qué manera los cambios de una variable influyen en los valores de otra variable. Por ejemplo, el “nivel profesional del colaborador en la unidad de serenazgo” como se relaciona con el “desempeño de las labores en materia de seguridad” en la Municipalidad de Miraflores

El alcance correlacional presenta dos tipos de enfoques: **El simple y el comparativo**. Para efectos del presente trabajo analizaremos el simple, ya que presenta diseños claros y fáciles de poner en práctica.

Como primera acción, se plantea una hipótesis en que se sospecha la correlación entre dos variables.

Luego, para confirmarla bastaría con reunir una muestra adecuada.

La importancia de este alcance en nuestro trabajo de investigación radica en conocer el comportamiento de las variables definidas en las hipótesis generales y específicas y su incidencia en la incidencia en la rotación de personal y el cumplimiento del plan estratégico en seguridad ciudadana de la Municipalidad de Miraflores del año 2018.

Es así, qué, por ejemplo: Una remuneración adecuada (variable independiente) y la rotación de personal (variable dependiente) podrán explicar el impacto sobre el problema planteado y confirmar, en qué medida, la hipótesis planteada consigue una posible solución.

2.1.1.1 Diseño de la Investigación

La importancia del diseño en una investigación radica en que sirve de guía sobre los pasos a seguir desde la formulación del problema, establecimiento de hipótesis hasta el análisis de datos.

En ese sentido, nos permite realizar observaciones ante determinadas situaciones que son materia de estudio. A través del diseño podemos establecer planes de acción a efectos de recoger información que apoye el presente trabajo de investigación.

Sobre el particular, **existen dos tipos de diseños** en una investigación: **El Experimental**, donde se establecen relaciones causa – efecto a través de la manipulación de las variables en estudio, y la **No Experimental**, que se aboca a la observación del comportamiento de cada variable y su afectación en un contexto determinado a efectos de establecer su incidencia en el objeto de estudio.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se aplicará el diseño de tipo **No Experimental** dado las variables materia de estudio.

Por ejemplo: Remuneración adecuada (variable independiente), sobre la optimización del desempeño y compromiso del colaborador (variable dependiente) no pueden ser manipuladas, muy por el contrario, su análisis a tiempo real puede medir la incidencia en la rotación del personal.

El tipo de diseño que venimos aplicando a su vez se subdivide en:

***Transeccional**, que implica la recopilación de información en un momento determinado, y **Longitudinal** que relaciona el estudio a lo largo del tiempo.*

*Para efectos del presente trabajo de investigación, se está considerando el tipo de diseño “**No Experimental de tipo Transeccional**”, en vista que la recopilación de la información “encuesta”, corresponde a un tiempo determinado.*

2.2 Población y muestra de estudio

Con la definición del problema general: “.... ¿La rotación de personal de serenazgo de la Subgerencia de Serenazgo de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Miraflores dentro del Plan Estratégico Distrital de Seguridad Ciudadana del año 2018 como un indicador de gestión?...”, y habiendo establecido nuestra hipótesis que relaciona: La insatisfacción en el trabajo percibido por el personal de serenazgo aumentará el índice de rotación del personal, es por ello, que surge la necesidad de establecer el tipo de muestra a efectos de comprobar la hipótesis planteada.

2.2.1 Población

Respecto a la población en estudio, corresponde a un número de 850 personas que prestan servicios en la Subgerencia de Serenazgo en estudio, los cuales están clasificados de la siguiente forma:

- Sereno táctico (650)
- Sereno chofer (50)
- Sereno motorizado (140)
- Supervisor (4)
- Coordinador (3)
- Jefe de área (1)
- Asesor (1)
- Subgerente (1)

Población total = 850 personas

2.2.2 Muestra de estudio

La muestra o muestreo tiene como función básica determinar que parte de una realidad en estudio (población o universo), debe ser analizada con el objeto de hacer inferencia sobre dicha población.

2.3 Tipo de muestreo

Al respecto, **existen 2 tipos de muestreo**:

- **El probabilístico**, basado en el principio de equi-probabilidad donde todos los elementos del universo pueden formar parte de la muestra; y
- **El no probabilístico**, utilizado cuando se desconoce el marco muestral y en el intervienen opiniones y criterios personales del investigador.

Bajo estas definiciones, el tipo de muestra para el presente trabajo de investigación, se utilizará el muestreo de tipo **probabilístico**, ya que tenemos un marco muestral conocido sobre el cual abocaremos el desarrollo y comprobación de nuestra hipótesis general y las hipótesis específicas, a fin de establecer un indicador que explique la incidencia de una rotación de personal, que afecta el cumplimiento del Plan Estratégico Distrital de Seguridad Ciudadana del 2018 como un indicador de gestión.

2.4 Variables de estudio

La variable en estudio es la rotación de personal (variable dependiente), es un fenómeno que se presenta cuando uno o varios trabajadores se van de la Entidad (por despido o renuncia) y son reemplazados por personal nuevo para asumir sus mismas funciones; estos a su vez, pueden presentarse por voluntad propia o involuntaria.

Las variables independientes en estudio son las siguientes:

- Insatisfacción en el trabajo
- Remuneración adecuada
- Capacitación al personal
- Clima laboral

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se refiere al tipo de recurso que utilizaremos para recopilar información y datos relacionados con el tema de investigación; es decir, con “La Rotación de Personal”. Por medio de estos instrumentos, obtendremos información sintetizada que podremos utilizar e interpretar en armonía con el Marco Teórico.

Los datos recolectados están íntimamente relacionados con las variables de estudio y con los objetivos planteados.

Existen diversos tipos de selección de instrumentos de recolección de datos, tales como: Las entrevistas, las encuestas y la observación; para efectos de nuestro trabajo de investigación el tipo de instrumento a utilizar que nos permita un mejor análisis del tema planteado es La Encuesta, ya que se seleccionó una muestra determinada de colaboradores a efectos poder contrastar con las hipótesis planteadas.

2.5.1 Reseña del instrumento

Actualmente la Subgerencia Serenazgo de la Municipalidad de Miraflores, cuenta con una población de 850 “serenos”, abocados estrictamente al servicio de seguridad ciudadana en dicho distrito.

2.5.2 Matriz de mapeo de la encuesta

Con este marco muestral, estimaremos la muestra para las encuestas con la siguiente formula:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{E^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde “n” es el número de encuestas a realizar, “Z” es el nivel de confianza de 95% (valor de distribución normal Z = 1.96), “p” y “q” validan la característica de la población (50 % c/u), “E” margen de error (5%) y “N” es el tamaño de la población. Con estos parámetros aplicamos la fórmula:

$$n = \frac{850 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (850 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

A un nivel de confianza del 95%, se debe encuestar a **265 colaboradores**, a efectos de corroborar si implementando una adecuada política de bienestar de personal, se controlaría la rotación de personal en la Subgerencia de Serenazgo de la Municipalidad de Miraflores, y por ende cumplir con el Plan Estratégico Distrital de Seguridad Ciudadana del año 2018.

Encuesta:

Con esta herramienta de medición se podrá conocer las causas relevantes que motivan los niveles en la rotación del personal de serenazgo de la Subgerencia de Serenazgo de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Miraflores, así como, los indicadores que pueden minimizar su impacto de afectación en el cumplimiento del Plan Estratégico Distrital de Seguridad Ciudadana del año 2018 como un indicador de gestión.

Esta encuesta abarca temas como:

- Insatisfacción de Personal: Nivel de disconformidad por factores de condiciones laborales (remuneración, infraestructura, logística, de dirección, etc.).
- Selección de Personal: Relaciona la elección del personal idóneo para el desempeño de labores en materia de seguridad, teniendo en cuenta nivel académico y formativo en materia de seguridad, asimismo es relevante para esta selección los antecedentes penales y judiciales que tenga cada postulante.
- Clima laboral (ambiente de trabajo): Lugar, en este caso zona de operaciones, donde desempeña labores.
- Beneficios laborales: Condiciones, socioeconómicas, que se otorga al colaborador como retribución por la labor de desempeña en la organización, de importancia para generar el compromiso de estos.
- Escala Remunerativa: Resarcimiento económico por labor desempeñada.
- Disciplina de Trabajo: Cumplimiento de normas de desempeño de funciones asignadas.
- Capacitación para mejoras de competencias: Mejoras el desempeño laboral.
- Regla de Trabajo: Manual de funciones.

ANEXO 01



ENCUESTA

"ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE LA ROTACIÓN DE PERSONAL"

BUENOS DÍAS. ESTAMOS REALIZANDO UNA INVESTIGACIÓN ACERCA DE OPINIÓN SOBRE LA ROTACIÓN DE PERSONA Y NECESITAMOS DE SU COLABORACIÓN PARA DAR RESPUESTA A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS.

FECHA:	____/____/____ (DD/MM/AA)
---------------	---------------------------

CURSO: Taller de Investigación – Administración, Banca y Finanzas

NOMBRES Y APELLIDOS:	_____
ÁREA LABORAL:	SUBGERENCIA DE SERENAZGO - GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA
PUESTO:	_____ (SUPERVISOR / CHOFER/ MOTORIZADO / SERENO)
FECHA DE INGRESO:	_____
EDAD:	_____
GÉNERO:	_____

PREGUNTAS:

I.- INSATISFACCION LABORAL

- 1.- ¿Cómo se ha sentido trabajando en la Subgerencia de Serenazgo? (Marcar con un "X")
 - a) Muy satisfecho ()
 - b) Satisfecho ()
 - c) Insatisfecho ()
 - d) Muy insatisfecho ()
- 2.- ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas? (Marcar con un "X")
 - a) Muy satisfecho ()
 - b) Satisfecho ()
 - c) Insatisfecho ()
 - d) Muy insatisfecho ()
- 3.- ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla? (Marcar con un "X")
 - a) Muy satisfecho ()
 - b) Satisfecho ()
 - c) Insatisfecho ()
 - d) Muy insatisfecho ()
- 4.- ¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente? (Marcar con un "X")
 - a) Muy satisfecho ()
 - b) Satisfecho ()
 - c) Insatisfecho ()
 - d) Muy insatisfecho ()

II.- REMUNERACION

- 5.- ¿Considera que la remuneración que recibe son justos en relación con el trabajo que realiza? (Marcar con un "X")
- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| a) Muy satisfecho () | b) Satisfecho () |
| c) Insatisfecho () | d) Muy insatisfecho () |
- 6.- ¿Se pagan incentivos, bonificaciones, premios u otros para aumentar la productividad? (Marcar con un "X")
- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| a) SI () | b) Debería de haber () |
| c) No es necesario () | d) Indiferente () |
- 7.- ¿La remuneración que percibe guarda relación con otros centros laborales? (Marcar con un "X")
- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| a) Muy satisfecho () | b) Satisfecho () |
| c) Insatisfecho () | d) Muy insatisfecho () |

III.- CAPACITACIÓN

- 8.- ¿La capacitación dentro de su área de trabajo funciona correctamente? (Marcar con un "X")
- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| a) Muy satisfecho () | b) Satisfecho () |
| c) Insatisfecho () | d) Muy insatisfecho () |
- 9.- ¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo? (Marcar con un "X")
- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| a) Muy satisfecho () | b) Satisfecho () |
| c) Insatisfecho () | d) Muy insatisfecho () |
- 10.- ¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia? (Marcar con un "X")
- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| a) Muy satisfecho () | b) Satisfecho () |
| c) Insatisfecho () | d) Muy insatisfecho () |

IV.- CLIMA LABORAL

- 11.- ¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador? (Marcar con un "X")
- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| a) Muy satisfecho () | b) Satisfecho () |
| c) Insatisfecho () | d) Muy insatisfecho () |
- 12.- ¿Se siente motivado o estimulado? (Marcar con un "X")
- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| a) Muy satisfecho () | b) Satisfecho () |
| c) Insatisfecho () | d) Muy insatisfecho () |
- 13.- ¿Se siente acogido por sus compañeros de área? (Marcar con un "X")
- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| a) Muy satisfecho () | b) Satisfecho () |
| c) Insatisfecho () | d) Muy insatisfecho () |

Le agradecemos mucho su colaboración

CAPÍTULO III

Presentación de los resultados

3.1 Procesamiento Datos

La encuesta realizada al personal de la Subgerencia de Serenazgo de la Municipalidad de Miraflores, consistió en 13 preguntas que relacionan temas como:

- Insatisfacción laboral (aspectos generales del trabajo)
- Remuneración (incentivos, beneficios, comisiones y otros)
- Capacitación (riesgos, medidas de prevención y protocolos de emergencias)
- Clima laboral (relación laboral, motivación y otros)

Estos Ítems nos ayudarán a entender el impacto de la rotación de personal en el cumplimiento del Plan Estratégico Distrital de Seguridad Ciudadana del 2018 como un indicador de gestión.

A través del **Anexo 02** detallamos los resultados de la encuesta realizada:

ANEXO 02

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS, INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

I.- INSATISFACCION EN EL TRABAJO

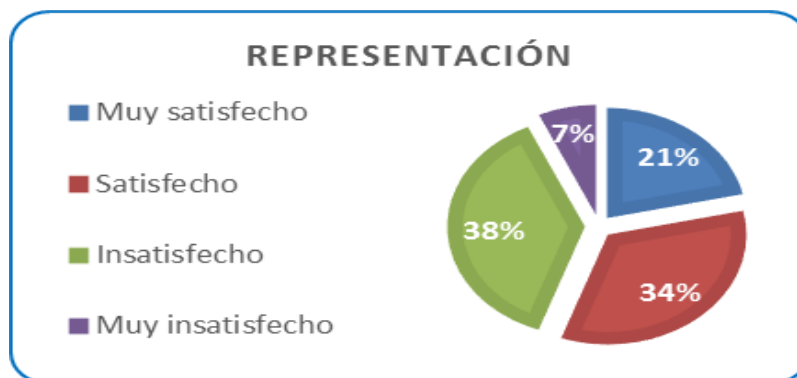
PREGUNTA 01 : ¿Cómo se ha sentido trabajando en la Subgerencia de Serenazgo?

Cuadro N° 01

DETALLE	CANT	%
Muy satisfecho	57	22%
Satisfecho	90	34%
Insatisfecho	100	38%
Muy insatisfecho	18	7%
Total	265	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 01:



Interpretación:

Dado los resultados donde el 22% del personal de serenazgo se encuentra muy satisfecho y un 34% satisfecho. Sin embargo, en su contraparte se evidencia un **38% del personal que demuestra cierto nivel de insatisfacción en su trabajo** y un **7% muy insatisfecho**. Medir el nivel de satisfacción de los colaboradores impacta en forma directa sobre la rotación del personal, y nos permitirá establecer medidas para su control.

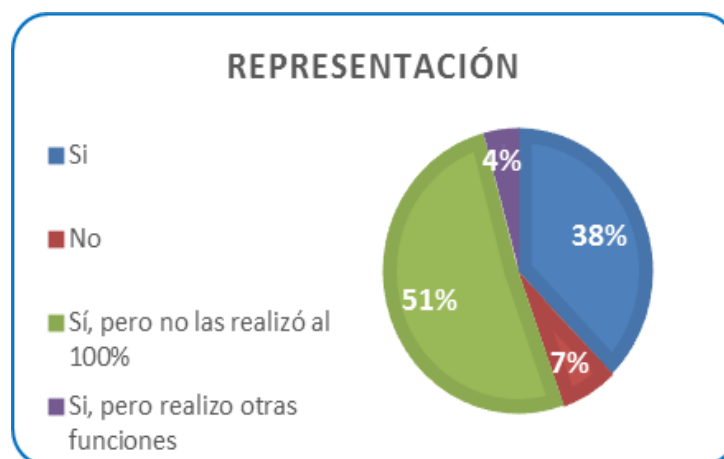
PREGUNTA 02 : ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?

Cuadro N° 02

DETALLE	CANT	%
Si	100	38%
No	18	7%
Sí, pero no las realizó al 100%	136	51%
Si, pero realizo otras funciones	11	4%
Total	265	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 02:



Interpretación:

El 38% del personal si conoce sus funciones y responsabilidades, mientras el 7% no las conoce. Por otro lado, el **51% confirma conocerlas, pero no las realiza al 100%**; así mismo, el **4% conoce sus funciones, pero realizan otras funciones**. Al respecto, se observa un alto porcentaje del personal que no conoce sus funciones y responsabilidad, siendo este factor que podría tener relación con la rotación de personal y podría generar un riesgo o una amenaza para alcanzar las metas y objetivos institucionales.

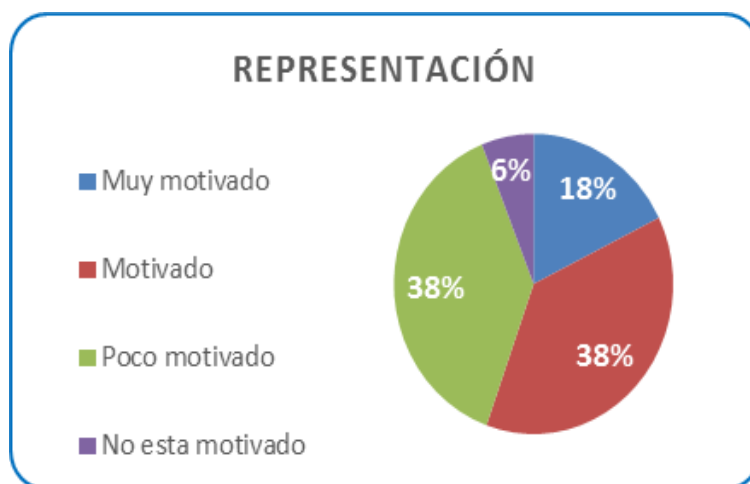
PREGUNTA 03 : ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?

Cuadro N° 03

DETALLE	CANT	%
Muy motivado	47	18%
Motivado	100	38%
Poco motivado	102	38%
No esta motivado	16	6%
Total	265	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 03:



Interpretación:

El 18% del personal de serenazgo se encuentra muy motivado con el trabajo, mientras el 38% se encuentra solamente motivado. Por otro lado, el **38% señala estar poco motivado** y el **6% no está motivado**, siendo estos dos últimos indicadores que se podría relacionar con la rotación de personal. Ahora bien, la motivación laboral es un aspecto que nunca debe faltar entre los empleados, dado que a través de ello se logra obtener el beneficio sobre el compromiso del trabajador.

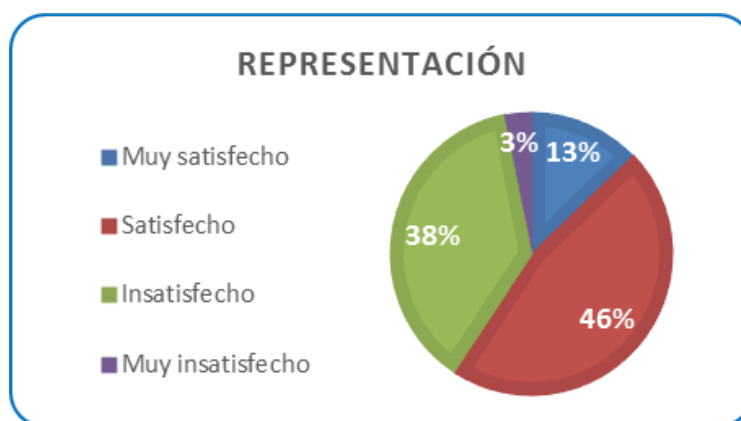
PREGUNTA 04 : ¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?

Cuadro N° 04

DETALLE	CANT	%
Muy satisfecho	34	13%
Satisfecho	123	46%
Insatisfecho	100	38%
Muy insatisfecho	8	3%
Total	265	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 04:



Interpretación:

El 13% del personal de serenazgo confirma estar muy satisfecho en la comunicación en el entorno laboral, mientras el 46% se encuentra satisfecho. Asimismo, el **38% señala estar insatisfecho** y un **3% muy insatisfecho**, siendo estos dos últimos elementos que podrían tener relación con la rotación de personal. Una buena comunicación en el trabajo es vital, ya que así los empleados se encuentran informados, escuchados y valorados al poder brindar sus opiniones y sugerencias

II.- REMUNERACION ADECUADA

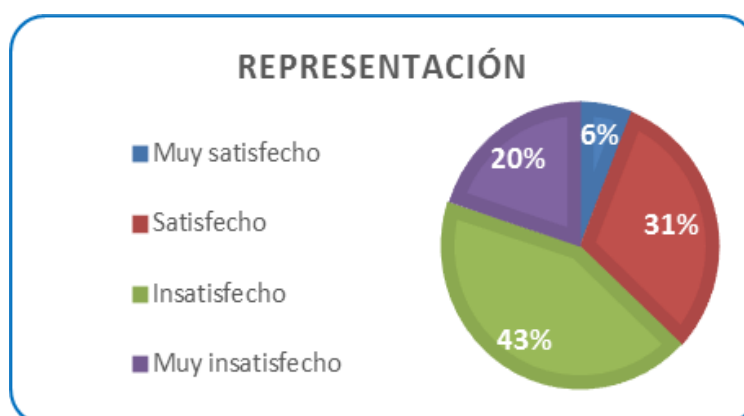
PREGUNTA 05 : ¿Considera que la remuneración que recibe es justo en relación con el trabajo que realiza?

Cuadro N° 05

DETALLE	CANT	%
Muy satisfecho	16	6%
Satisfecho	82	31%
Insatisfecho	114	43%
Muy insatisfecho	53	20%
Total	265	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 05:



Interpretación:

Solo el 6% del personal de serenazgo confirma estar muy satisfecho con la remuneración que recibe en función al trabajo, mientras el 31% se encuentra satisfecho. Asimismo, el **43% señala estar insatisfecho** y un **20% muy insatisfecho**, siendo estos dos últimos elementos que podrían tener relación con la rotación de personal. Al respecto, una buena remuneración repercute en la mayoría de los casos un buen desempeño del trabajador; es decir, cuando se paga menos de lo debido hay un fuerte desestimulo en los mismos.

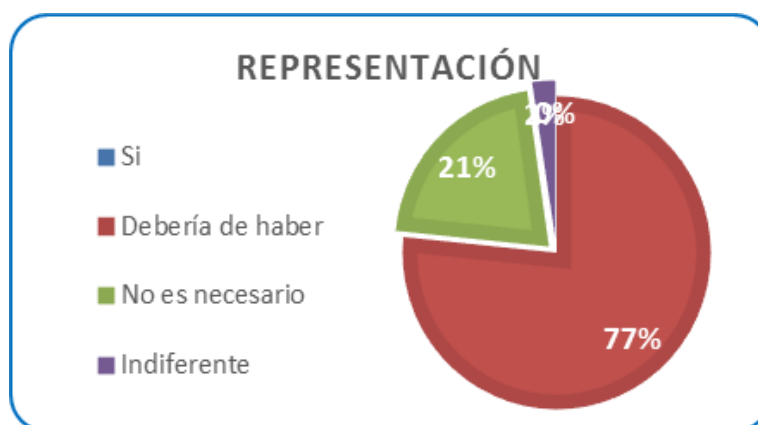
PREGUNTA 06 : ¿Se pagan incentivos, bonificaciones, premios u otros para aumentar la productividad?

Cuadro N° 06

DETALLE	CANT	%
Si	0	0%
Debería de haber	203	77%
No es necesario	56	21%
Indiferente	6	2%
Total	265	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 06:



Interpretación:

El 0% confirma que en el trabajo NO se otorga incentivos, bonificaciones, premios u otros, siendo que el 77% señala que debería de haber. Asimismo, el **21% del personal señala que no es necesario** y un **2% es indiferente**, donde estos elementos en estudios que podría tener relación con la rotación de personal. Recibir incentivos, bonificación, premios u otros, representa uno de los grandes reconocimientos para el trabajador por su empeño o por sobresalir en sus labores.

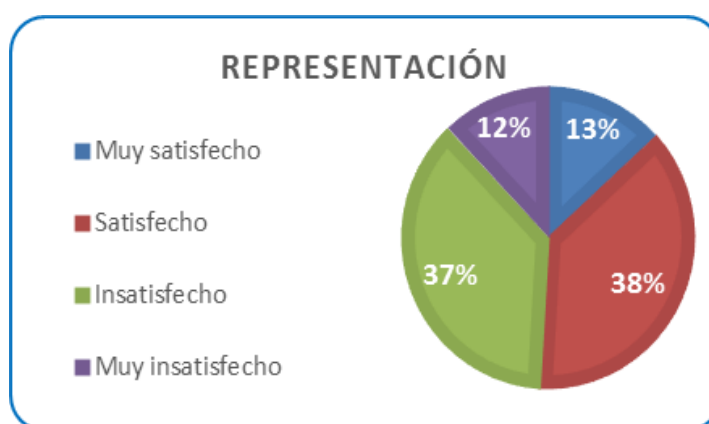
PREGUNTA 07 : ¿La remuneración que percibe guarda relación con otros centros laborales?

Cuadro N° 07

DETALLE	CANT	%
Muy satisfecho	35	13%
Satisfecho	100	38%
Insatisfecho	98	37%
Muy insatisfecho	32	12%
Total	265	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 07:



Interpretación:

El 13% del personal de serenazgo confirma estar muy satisfecho con la remuneración de la organización con relación a otros centros laborales, en tanto el 38% se encuentra satisfecho. Asimismo, el **37% señala estar insatisfecho** y un **12% muy insatisfecho**, siendo estos dos últimos elementos que podrían tener relación con la rotación de personal. Siendo que la remuneración para todo trabajador es un reconocimiento económico por el trabajo que realiza para poder satisfacer sus necesidades.

III.- CAPACITACIÓN AL PERSONAL

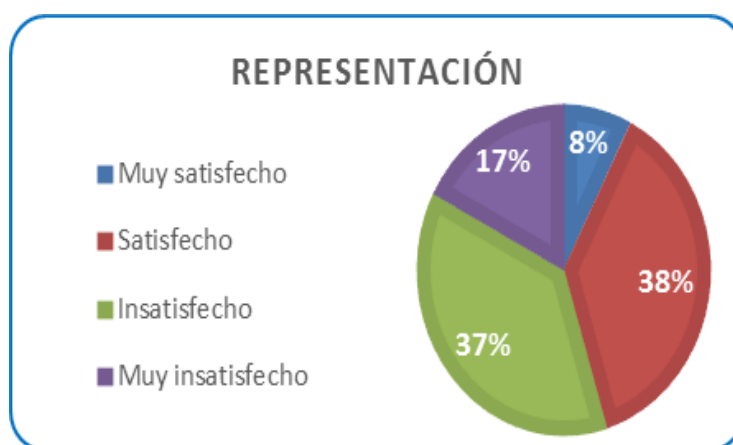
PREGUNTA 08 : La capacitación dentro de su área de trabajo funciona correctamente?

Cuadro N° 08

DETALLE	CANT	%
Muy satisfecho	20	8%
Satisfecho	100	38%
Insatisfecho	99	37%
Muy insatisfecho	46	17%
Total	265	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 08:



Interpretación:

El 8% del personal de serenazgo confirma estar muy satisfecho con la capacitación, en tanto el 38% se encuentra satisfecho. Asimismo, el **37% señala estar insatisfecho** y un **17% muy insatisfecho**, siendo estos dos últimos elementos que podrían tener relación con la rotación de personal. La capacitación laboral, es la respuesta a la necesidad que tiene toda institución de contar con personal calificado y productivo, mediante conocimientos teóricos y prácticos para aumentar el desempeño.

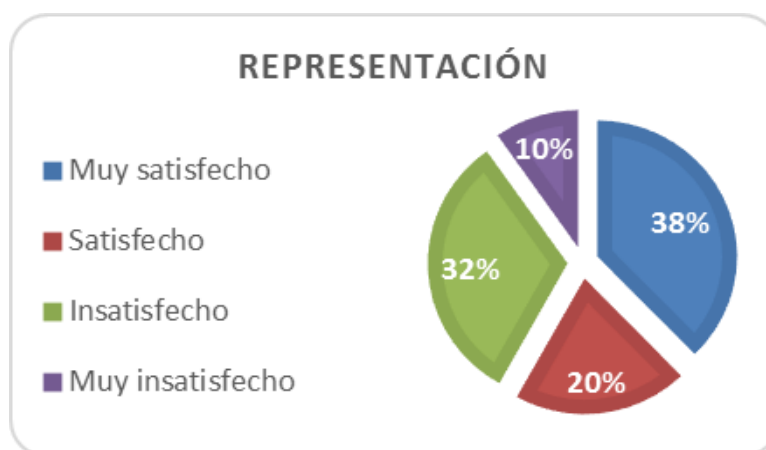
PREGUNTA 09 : ¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?

Cuadro N° 09

DETALLE	CANT	%
Muy satisfecho	100	38%
Satisfecho	54	20%
Insatisfecho	85	32%
Muy insatisfecho	26	10%
Total	265	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 09:



Interpretación:

El 38% del personal de serenazgo confirma estar muy satisfecho en conocer los riesgos y medidas de prevención con relación a la capacitación, mientras el 20% se encuentra satisfecho. Asimismo, el **32% señala estar insatisfecho** y un **10% muy insatisfecho**, siendo estos dos últimos elementos que podrían tener relación con la rotación de personal. La capacitación laboral en temas de riesgos y medidas de prevención son necesarias e indispensables para las actividades que desarrolla el personal de serenazgo.

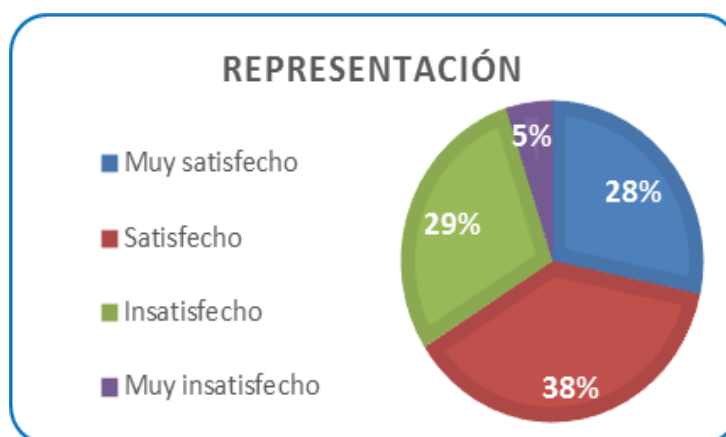
PREGUNTA 10 : ¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?

Cuadro N° 10

DETALLE	CANT	%
Muy satisfecho	75	28%
Satisfecho	100	38%
Insatisfecho	77	29%
Muy insatisfecho	13	5%
Total	265	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 10:



Interpretación:

El 28% del personal de serenazgo confirma estar muy satisfecho en conocer los protocolos en casos de emergencia con relación a la capacitación, mientras el 38% se encuentra satisfecho. Asimismo, el **29% señala estar insatisfecho** y un **5% muy insatisfecho**, siendo estos dos últimos elementos que podrían tener relación con la rotación de personal. La capacitación laboral en temas de emergencias es indispensable para el desarrollo de las actividades del personal de serenazgo.

IV.- CLIMA LABORAL

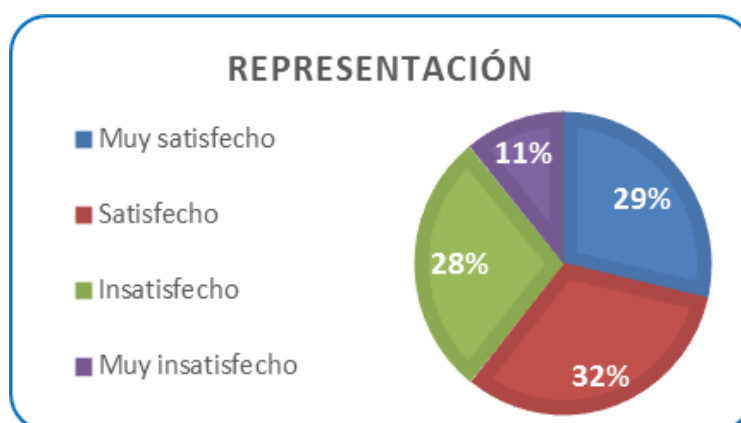
PREGUNTA 11 : ¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?

Cuadro N° 11

DETALLE	CANT	%
Muy satisfecho	76	29%
Satisfecho	85	32%
Insatisfecho	75	28%
Muy insatisfecho	29	11%
Total	265	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 11:



Interpretación:

El 29% del personal de serenazgo confirma estar muy satisfecho sobre el interés que muestran sus jefes, mientras el 32% se encuentran satisfechos. Asimismo, el **28% señala estar insatisfecho** y un **11% muy insatisfecho**, siendo estos dos últimos elementos que podrían tener relación con la rotación de personal. La satisfacción laboral que muestra un jefe con el subordinado es positiva, lo cual hace que el clima laboral sea favorable para la institución.

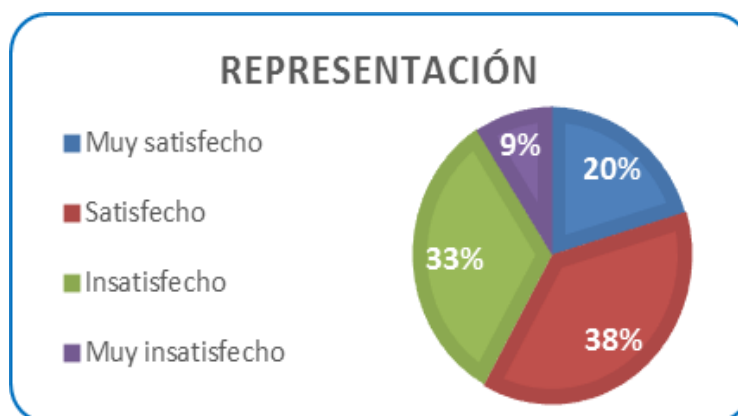
PREGUNTA 12 : ¿Se siente motivado o estimulado?

Cuadro N° 12

DETALLE	CANT	%
Muy satisfecho	54	20%
Satisfecho	100	38%
Insatisfecho	87	33%
Muy insatisfecho	24	9%
Total	265	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 12:



Interpretación:

El 20% del personal de serenazgo confirma estar muy satisfecho “motivado y estimulado”, mientras el 38% se encuentran satisfechos. Asimismo, el **33% señala estar insatisfecho** y un **9% muy insatisfecho**, siendo estos dos últimos elementos que podrían tener relación con la rotación de personal. La motivación y el estímulo que se otorga al personal, contribuye en alcanzar el éxito de la institución.

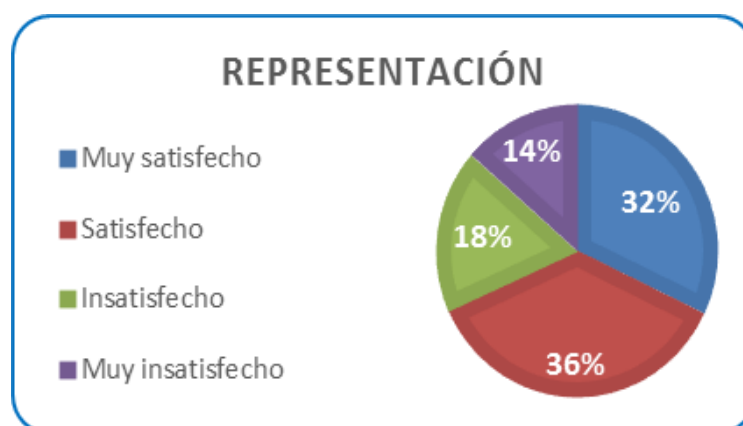
PREGUNTA 13 : ¿Se siente acogido por sus compañeros de área?

Cuadro N° 13

DETALLE	CANT	%
Muy satisfecho	85	32%
Satisfecho	96	36%
Insatisfecho	48	18%
Muy insatisfecho	36	14%
Total	265	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 13:



Interpretación:

El 38% del personal de serenazgo confirma estar muy satisfecho en el sentido de estar acogido por personal del área laboral, mientras el 30% se encuentra satisfecho. Asimismo, el **18% señala estar insatisfecho** y un **14% muy insatisfecho**, siendo estos dos últimos elementos que podrían tener relación con la rotación de personal. Mantener buenas relaciones en el ambiente de trabajo es un factor que adquiere una gran importancia, ya que ello puede repercutir no solo a la satisfacción personal del trabajador sino también a la productividad de la institución.

3.2 Análisis de resultados

A fin de poder validar las causas que dan lugar a la rotación del personal de serenazgo, que afecta el cumplimiento del Plan Estratégico Distrital de Seguridad Ciudadana del año 2018, a través de la encuesta se pudo evidenciar los siguientes resultados:

a. Insatisfacción laboral

- *De la siguiente pregunta considerada en la encuesta ¿Cómo se ha sentido trabajando en la Subgerencia de Serenazgo? Tenemos que el 22% del personal de serenazgo se encuentra **muy satisfecho** y un 34% **satisfecho**. Sin embargo, en su contraparte, tenemos un 38% del personal se encuentra **insatisfecho** y un 7% **muy insatisfecho**. Medir el nivel de satisfacción de los colaboradores impacta en forma directa sobre la rotación del personal, que nos permitirá establecer medidas para su control.*
- *Con relación a las funciones y responsabilidades, se ha obtenido que el 38% del personal se encuentra **muy satisfecho**, mientras el 7% está **satisfecho**. Por otro lado, el 51% se encuentran **insatisfechos**; así mismo, el 4% se encuentra **muy insatisfecho**. Al respecto, se observa un alto porcentaje del personal estar insatisfecho, siendo este factor que podría tener relación con la rotación de personal y podría generar un riesgo o una amenaza para alcanzar la metas y objetivos institucionales.*

Entonces, la variable independiente está relacionada directamente con la variable dependiente “rotación de personal”; siendo que, dicha variable podría generar un riesgo o una amenaza para cumplir con el Plan Estratégico Distrital de Seguridad Ciudadana del 2018.

- Respecto a la motivación, tenemos que un 18% del personal de serenazgo se encuentra **muy satisfecho** con el trabajo, mientras el 38% se encuentra **satisfecho**. Por otro lado, el 38% señala estar **insatisfecho** y el 6% **muy insatisfecho**, siendo estos dos últimos indicadores que se podría relacionar con la “rotación de personal”.

La motivación laboral, es un aspecto que nunca debe faltar entre los empleados, dado que, a través de ello, se logra obtener el beneficio sobre el compromiso del trabajador con la Entidad.

- En lo que concierne a la comunicación interna, se ha obtenido que el 13% del personal de serenazgo confirma estar **muy satisfecho** en la comunicación en el entorno laboral, mientras el 46% se encuentra **satisfecho**. Asimismo, el 38% señala estar **insatisfecho** y un 3% **muy insatisfecho**, siendo estos dos últimos elementos que podrían tener relación con la rotación de personal.

Una buena comunicación en el trabajo, desde el más alto nivel jerárquico hasta el más bajo nivel, es necesario, dado que si o si los trabajadores estarán informados, escuchados y valorados; así como, para poder brindar sus opiniones y sugerencias, aspectos que permitirán alcanzar las metas y objetivos institucionales, que, sin ello, seremos un barco a la deriva o simplemente ignorados.

En consecuencia, tenemos que los datos ponderados que corresponde a la variable independiente como **INSATISFACCIÓN LABORAL**, que el 54% confirma estar **SATISFECHO**. Asimismo, el 46% señala estar **NO SATISFECHO**, siendo ésta última variable independiente que podría tener relación con la “rotación de personal” (variable dependiente).

b. Remuneración

- Sobre la remuneración, señalamos que, de la población en estudio, solo el 6% del personal de serenazgo confirma estar **muy satisfecho** con la remuneración que recibe en función al trabajo, mientras el 31% se encuentra **satisfecho**. Asimismo, el 43% señala estar **insatisfecho** y un 20% **muy insatisfecho**, siendo estos dos últimos elementos que podrían tener relación con la rotación de personal.

Al respecto, una buena remuneración repercute en la mayoría de los casos un buen desempeño del trabajador; es decir, cuando se paga menos de lo debido hay un fuerte desestímulo y/o rechazo en los mismos.

- Con respecto a los incentivos, bonificaciones, premios y otros, tenemos que el 0% confirma que en el trabajo **NO se otorga incentivos, bonificaciones, premios u otros**, siendo que el 77% señala que **debería de haber**. Asimismo, el 21% del personal señala que **no es necesario** y un 2% **es indiferente**, donde estos elementos en estudios que podría tener relación con la rotación de personal.

Al respecto, debemos señalar que el hecho de recibir incentivos, bonificación, premios u otros, representa uno de los grandes reconocimientos para cualquier trabajador en merced a su desempeño o por sobresalir en sus labores; por lo que, revertir esta situación, dará lugar a que la variable dependiente no esté influenciada.

- Respecto a la comparación de la remuneración con otros centros de trabajo, tenemos que el 13% del personal de serenazgo confirma estar **muy satisfecho** con la remuneración de la organización con relación a otros centros laborales, en tanto el 38% se encuentra **satisfecho**.

*Asimismo, el 37% señala estar **insatisfecho** y un 12% **muy insatisfecho**, siendo estos dos últimos elementos que podrían tener relación con la rotación de personal. Siendo que la remuneración para todo trabajador es un reconocimiento económico por el trabajo que realiza para poder satisfacer sus necesidades.*

La remuneración para todo trabajador es un reconocimiento económico por el trabajo que realiza para poder satisfacer sus necesidades, siendo que sí, otro centro laboral, oferte una mayor cuantía económica por los mismos trabajos que realiza, hará que cualquier trabajador busque o logre alcanzar ese objetivo y mejorar su situación económica, posición que podría ser revertida por su actual empleador en mejorar este aspecto; por lo que, la variable dependiente no se vería influencia por este factor.

Los datos ponderados con relación a la variable independiente de **REMUNERACIÓN**, tenemos que el 64% confirma estar **SATISFECHO**. Asimismo, el 36% señala estar **NO SATISFECHO**, siendo ésta última variable que podría tener relación con la “rotación de personal” (variable dependiente).

c. Capacitación

- *Sobre la capacitación en el área donde prestan sus servicios, tenemos que el 8% del personal de serenazgo confirma estar **muy satisfecho** con la capacitación, en tanto el 38% se encuentra **satisfecho**. Asimismo, el 37% señala estar **insatisfecho** y un 17% **muy insatisfecho**, siendo estos dos últimos elementos que podrían tener relación con la rotación de personal.*

Al respecto, señalamos que la capacitación laboral es la respuesta a la necesidad que tiene toda institución de contar con personal calificado y productivo, mediante conocimientos teóricos y prácticos para aumentar el desempeño, más aun tratándose de personal que tiene relación directa con la población y contribuye a mejorar la seguridad ciudadana.

Es por ello, que, si el personal de serenazgo cuenta con una capacitación permanente en las actividades asignadas, hará que la variable independiente tienda a ser mitigada.

- *Respecto a las medidas de riesgos y prevención en el trabajo, se tiene que, el 38% del personal de serenazgo confirma estar **muy satisfecho** en conocer los riesgos y medidas de prevención, mientras el 20% se encuentra **satisfecho**. Asimismo, el 32% señala estar **insatisfecho** y un 10% **muy insatisfecho**, siendo estos dos últimos elementos que podrían tener relación con la rotación de personal.*

Ahora bien, contar con capacitación laboral en temas de riesgos y medidas de prevención, son necesarias e indispensables para las actividades que desarrolla el personal de serenazgo, dado que están expuestos a cualquier daño en cuanto a su integridad física, siendo que sí, cuentan con estos conocimientos en forma permanente hará que la variable dependiente sea mitigada.

- *Sobre los protocolos en casos de emergencia, se ha obtenido que el 28% del personal de serenazgo confirma estar **muy satisfecho** en conocer los protocolos en casos de emergencia, mientras el 38% se encuentra **satisfecho**. Asimismo, el 29% señala estar **insatisfecho** y un 5% **muy insatisfecho**, siendo estos dos últimos elementos que podrían tener relación con la rotación de personal.*

La capacitación laboral para el personal de serenazgo en temas de “emergencias”, es indispensable para el desarrollo de sus funciones; así como, para socorrer en casos de emergencia que se pueda presentar en la población en general, siendo que si la Entidad pone mayor interés en este aspecto hará que la variable dependiente sea mitigada.

El resultado ponderado obtenido, respecto a la variable independiente de **CAPACITACIÓN**, tenemos que el 56% de la población en estudio confirma estar **SATISFECHO**. Asimismo, el 44% señala estar **NO SATISFECHO**, siendo ésta última variable que podría tener relación con la rotación de personal. (variable dependiente).

d. Clima laboral

- *Del resultado obtenido a la consulta ¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador? Tenemos que 29% del personal de serenazgo confirma estar **muy satisfecho** sobre el interés que muestran sus jefes, mientras el 32% se encuentran **satisfechos**. Asimismo, el 28% señala estar **insatisfecho** y un 11% **muy insatisfecho**, siendo estos dos últimos elementos que podrían tener relación con la rotación de personal.*

El clima laboral dentro de la organización es muy importante para el desempeño de los trabajadores, más aún cuando el afecto es positivo entre el jefe con el subordinado, lo cual hace que el clima laboral sea favorable para la institución, siendo que si esta situación mejora en la organización hará que la variable dependiente en estudio sea mitigada

- *Respecto a la motivación o el estímulo, el 20% del personal de serenazgo confirma estar **muy satisfecho** estar motivado y estimulado, mientras el 38% se encuentran **satisfechos**.*

Asimismo, el 33% señala estar **insatisfecho** y un 9% **muy insatisfecho**, siendo estos dos últimos elementos que podrían tener relación con la rotación de personal.

Ahora bien, consideramos que la motivación y el estímulo al personal, son elementos que contribuyen en alcanzar el éxito de la institución, que, ante su ausencia de los mismos, hará que la variable dependiente esté presente, siendo que es tarea de la Entidad abordar estos aspectos para ser mitigada la variable dependiente.

- Respecto a las buenas relaciones en el ambiente de trabajo, tenemos que el 32% del personal de serenazgo confirma estar **muy satisfecho** en el sentido de estar acogido por personal del área laboral, mientras el 36% se encuentra **satisfecho**. Asimismo, el 18% señala estar **insatisfecho** y un 14% **muy insatisfecho**, siendo estos dos últimos elementos que podrían tener relación con la rotación de personal.

Mantener buenas relaciones en el ambiente de trabajo es un factor que adquiere una gran importancia, ya que ello puede repercutir no solo a la satisfacción personal del trabajador, sino también en beneficio de la institución. Al respecto, las variables independientes en estudio deberán ser abordadas por la institución a efectos de mitigar la variable dependiente.

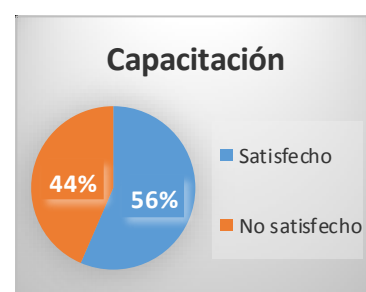
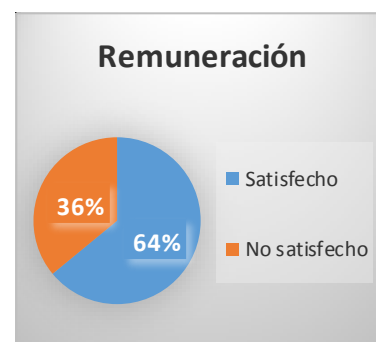
Respeto al resultado ponderado obtenido, respecto a la variable independiente de **CLIMA LABORAL**, tenemos que el 62% de la población en estudio confirma estar **SATISFECHO**. Asimismo, el 38% señala estar **NO SATISFECHO**, siendo ésta última variable que podría tener relación con la rotación de personal. (variable dependiente).

CAPÍTULO IV

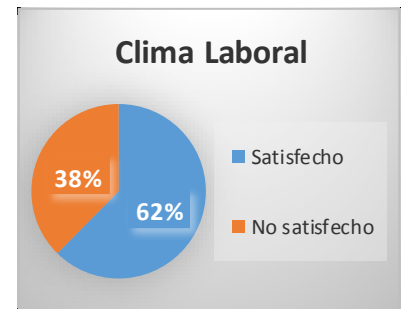
Conclusiones y Recomendaciones

4.1 Conclusiones

- En el Plan Operativo Institucional de la Municipalidad Distrital de Miraflores no se establecen acciones preventivas para el control de la Rotación de Personal, que permita cubrir la operatividad funcional en casos de renuncia y/o despido de los colaboradores, y en específico de la Sub Gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Miraflores.
- Con relación a los datos ponderados respecto a la variable independiente en estudio sobre **INSATISFACCIÓN LABORAL**, resulta que el 54% confirma estar **SATISFECHO**, mientras el 46% señala estar **INSATISFECHO**, siendo ésta última variable independiente que podría tener relación con la rotación de personal (variable dependiente), los cuales tienen que ser abordados en un próximo estudio.
- Respecto a los datos ponderados con relación a la variable independiente de **REMUNERACIÓN**, tenemos que el 64% confirma estar **SATISFECHO**. Asimismo, el 36% señala estar **INSATISFECHO**, siendo ésta última variable que podría tener relación con la “rotación de personal” (variable dependiente), el mismo que es materia de posterior estudio.
- El resultado ponderado obtenido, respecto a la variable independiente en estudio de **CAPACITACIÓN**, tenemos que el 56% de la población confirma estar **SATISFECHO**. Asimismo, el 44% señala estar **INSATISFECHO**, siendo ésta última variable que podría tener relación con la rotación de personal. (variable dependiente).



- Respeto al resultado ponderado obtenido, respecto a la variable independiente de **CLIMA LABORAL**, tenemos que el 62% de la población en estudio confirma estar **SATISFECHO**. Asimismo, el 38% señala estar **INSATISFECHO**, siendo ésta última variable que podría tener relación con la rotación de personal. (variable dependiente).



En consecuencia, las variables independientes en estudio confirman su incidencia directa en la variable dependiente conforme a los datos estadísticos antes mostrados; es decir, la rotación de personal se ve influenciada por causas originadas por la insatisfacción laboral, remuneración inadecuada, falta de capacitación y un clima laboral negativo; por lo que, el Subgerente de Serenazgo y demás funcionamiento de la Municipalidad Distrital de Miraflores, deben abordar el problema en estudio, a efectos de mitigar la rotación de personal, el mismo que dará lugar a superar el problema materia del presente estudio.

4.2 Recomendaciones

- Establecer en el Plan Operativo Institucional acciones preventivas y correctivas respecto a la “Rotación de Personal”, estableciendo una comunicación efectiva y coordinada por parte de la Subgerencia de Serenazgo con la Subgerencia de Recursos Humanos a efectos de provisionar oportunamente al personal necesario para mantener la capacidad operativa al 100% del personal de serenazgo.
- En cuanto a la comunicación, se recomienda implementar mecanismos, reuniones de gestión, boletines informativos, directivas y/o circulares, necesarios para una mayor socialización laboral y mejorar la comunicación entre todos los trabajadores de la Subgerencia de Serenazgo.
- Se recomienda, implementar una escala salarial considerando el tiempo de servicio y la función que, desempeñada los colaboradores de la Subgerencia de Serenazgo de la Municipalidad de Miraflores, a fin de motivarlos y estimularlos.
- El funcionario de la Subgerencia de Serenazgo de dicha comuna debe proponer a la Alta Dirección que, en el Presupuesto Institucional de cada año fiscal, se asigne los recursos presupuestales necesarios para otorgar incentivos, bonificaciones, premios u otros para el personal de serenazgo, dado que no hay mala gestión sin haberla intentado.
- El Subgerente de Serenazgo debe considerar dentro de su programación anual, las partidas presupuestales necesarias para llevar a cabo la capacitación al personal de serenazgo, dado que dicha situación permitirá aumentar el desempeño y contar con personal capacitado en temas de seguridad ciudadana.
- Respecto al clima laboral, mejorar los siguientes aspectos: *comunicación, trato de personal, socialización, conductas, comportamientos, etc.*, a fin de que la institución mejore y obtenga un ambiente confortable. Es así como, si se tiene el personal con las aptitudes requeridas para cubrir los puestos de serenazgo, pero no se encuentra en un ambiente agradable, no se podrá lograr desarrollar su potencial humano.

BIBLIOGRAFÍA:

- Aparicio, W. M. (11 de ENERO de 2016). EN BUSCA DE SEGURIDAD:.. “*EN BUSCA DE SEGURIDAD: La implementación de la política*. Lima, Lima, Peru: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos - El capital humano de las organizaciones*. México: Editora Atlas, S.A.
- Hellriegel, J. S. (2008). *Administración Un Enfoque Basado en Competencias*. Méixo, D.F.: Cengage Learning Editores, S.A.
- Millones, L. S. (11 de O1 de 2014). Rotación de personal: Predicción con modelo. “*Rotación de personal: Predicción con modelo* . Lima, Lima, Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS .
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración*. Naucalpan de Juárez: México.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. Naucalpan de Juárez, Estado de México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Urquijo García, J. I., & Bonilla, J. (2008). *La Remuneración del Trabajo*. Montalban La Vega, Caracas: Editoria Texto, C.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=m7ZKTMMtYZ8C&pg=PA30&dq=concepto+remuneraci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj1ZHB3uvdAhXNo1kKHV37D1kQ6AEIJzAA#v=onepage&q=concepto%20remuneraci%C3%B3n&f=false>:
<https://books.google.com.pe/books?id=m7ZKTMMtYZ8C&pg=PA30&dq=concepto+remuneraci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj1ZHB3uvdAhXNo1kKHV37D1kQ6AEIJzAA#v=onepage&q=concepto%20remuneraci%C3%B3n&f=false>
- Ley N° 27933 “Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana”.
- Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2003-IN, que norma el funcionamiento del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINACEC).
- Romero, M.A. (2017). *Estrés Laboral y Rotación de Personal en Asesores Comerciales de Un Call Center del Distrito de San Martin de Porres*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

- Aparicio, W. M. (2016). *EN BUSCA DE SEGURIDAD: La implementación de la política seguridad ciudadana en Arequipa: caso distrito de Socabaya*. Tesis para optar el grado de Magister en Ciencia Política y Gobierno con mención en Políticas Públicas y Gestión Pública Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú , Lima, Perú.
- Reyes, J.P. (2009). *Aplicación del QFD (Quality Function Deployment) Al Diseño del Plan Estratégico de la Sección Ingeniería Mecánica de la PUCP*. Tesis para optar el Título de Ingeniero Mecánico, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Pardo, F.J. (2017). *El clima laboral como forma de expresión: hacia un nuevo ratio social para su efectiva medición*. Tesis para optar el Título de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)., Lima, Perú.
- Quispe, S.G. (2014). *Rotación de personal: Predicción con modelo de regresión logística multinivel*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Estadística, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Bosch,J., Jaume,F., Sabaté,J. & Torrente, D.(2004). Estado, Mercado y Seguridad Ciudadana. *Análisis de la articulación entre la seguridad pública y privada en España, Tercera Época (39), 107-137*
- Martínez, P.D. y Milla G.A. (2005). *La Elaboración del Plan Estratégico y su Implantación a través del Cuadro de Mando Integral: (1ra. ed.)*. España: Ediciones Díaz De Santos
- Domínguez, L. (2013). El Clima Laboral como un Elemento del Compromiso Organizacional en Costa Rica. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59-70